



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG**

TESIS

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Program Magister Teknik Sipil**

Oleh :

**ANDY WAHYU HERMANTO
L4A006103**

**MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCA SARJANA, UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

ABSTRAK

Pertumbuhan Industri di Jawa Tengah telah meningkatkan nilai ekspor pada tahun 2001. Komoditi unggulan dari propinsi ini adalah mebel kayu, tekstil dan produk jadinya, plastik dan produk jadinya, elektronik dan lain sebagainya. Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salah satu fasilitas yang ada di kota Semarang adalah Terminal Peti Kemas Semarang. Untuk dapat menciptakan suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan yang solid, diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan terhadap konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang dalam dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 70 orang responden pengguna jasa ekspor dan 70 orang responden pengguna jasa impor barang melalui TPKS. Penyebaran kuesioner dilakukan di kantor TPKS pada saat jam kerja. Untuk mengukur tingkat kepuasan responden/konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak TPKS digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data kuesioner disimpulkan bahwa untuk kegiatan ekspor terdapat dua faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu : Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,83%), dan Pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*) (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 84,68%). Presentasi tingkat kepuasan untuk pengguna jasa ekspor adalah 13% sangat memuaskan, 46% memuaskan, 40% biasa, 1% kurang memuaskan dan 0% tidak memuaskan. Sedangkan untuk kegiatan impor terdapat tiga faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu : Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 75%); Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 78,33%); dan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/*customer* (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,75%). Persentasi tingkat kepuasan untuk pengguna jasa impor adalah 4% sangat memuaskan, 40% memuaskan, 42% biasa, 13% kurang memuaskan dan 1% tidak memuaskan.

Kata Kunci : Terminal Peti Kemas Semarang, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Growth of Industry in Central Java have improved export value in the year 2001. Pre-Eminent commodity of this province are wood furniture, textile and the products, plastic and the products, electronic and others. The big such Area potency shall be supported with adequate transportation facilities and basic facilities if wishing to expand, one of the facility exist in town of Semarang is Terminal Container Of Semarang. To be able to create a company become one of the company which is solid, needed a good idea regarding service strategy to consumer. Target of this research is to know level satisfaction of consumer to service of Terminal Container Semarang in dimension Appearance Of Physical (Tangible), Mainstay (Reliability), Listen Carefully (Responsiveness), Certainty (Assurance), and Empathy (Empathy).

Data collecting through spreading of kuesioner to 70 service user responder people export and 70 service user responder people import goods through TPKS. Spreading of kuesioner conducted in office of TPKS at the time of office hours. To measure level satisfaction of responder /consumer given service of TPKS used a method of Importance Performance Analysis or Analysis Level Have interest and Performance Satisfaction of Customers.

Pursuant to result of analysis and data processing of kuesioner concluded that for export activity there are two factor which according to responder become especial priority to be improved because not yet gratified, that is : Ability of employers of TPKS to quickly listen carefully in face of sigh / problem of arising out of customer / service user (with level according to importance and performance 80,83%), and Service of Container loading and unloading operator which quickly and precisely (time service of exporting) (with level according to importance and performance 84,68%). Presentation mount satisfaction for service user export is 13% very is gratifying, 46% gratifying, 40% habit, 1% less gratifying and 0 is% dissatisfactory. While for import activity there are three factor which according to responder become especial priority to be improved, because not yet gratified, that is : Service which quickly, precisely and friendly and also always ready to help which is given by employees of TPKS (with level according to importance and performance 75%); Ability employes of TPKS to quickly listen carefully in face of sigh / problem of arising out of customer / service user (with level according to importance and performance 78,33%); and Officer of TPKS give easy and clear information understood about procedure service of import to service user/ customer (with level according to importance and performance 80,75%). Percentage mount satisfaction for service user import is 4% very is gratifying, 40% gratifying, 42% habit, 13% less gratifying and 1% is dissatisfactory.

Keyword : Terminal Container Of Semarang, Satisfaction Of Consumer, *Importance Performance Analysis*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Dalam penyusunan Tesis dengan judul **“Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang”** ini, penulis mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Ir. Suripin, M.Eng. Selaku Ketua Program Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro.
2. Dr. Ir. Bambang Riyanto, DEA. Selaku Sekretaris Program Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro dan sekaligus Tim Penguji.
3. Ir. Wahyudi Kushardjoko, MT. Selaku Dosen Pembimbing I
4. Ir. Sumarsono, MS. Selaku Dosen Pembimbing II
5. Ir. YI. Wicaksono, MS selaku Tim Penguji
6. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Sekretariat Magister Teknik Sipil, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
7. Rekan-rekan kelas Transportasi angkatan 2006 atas kekompakan, kerjasama dan kebersamaan yang terjalin indah selama ini.
8. Kedua orang tua, Istri, Anak dan keluargaku tercinta atas doa dan dukungannya.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga sangat diharapkan saran dan masukan yang dapat mendukung penyempurnaan penulisan Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap bahwa Tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Agustus 2008
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Sejarah Perkembangan Angkutan Peti Kemas	6
2.2. Perkembangan Angkutan Peti Kemas di Indonesia	7
2.3. Ketentuan Penggunaan Peti Kemas	8
2.4. Fasilitas Pelabuhan Peti Kemas	11
2.5. Proses Pemuatan Peti Kemas	17
2.6. Administrasi dan Prosedur Pelayanan Peti Kemas	19
2.7. Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.9. Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian dan Metode Pengumpulan Data	31

3.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	37
3.3. Teknik Analisa Data	40
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian	43
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisa secara umum dari Responden	45
4.2. Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	50
4.3. Diagram Kartesius	69
4.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Gantry Crane</i>	13
Gambar 2.2. <i>Container Spreader</i>	14
Gambar 2.3. <i>Straddler Carrier</i>	14
Gambar 2.4. <i>Straddler Loader</i>	15
Gambar 2.5. <i>Transtainer/RTG (Rubber Tyred Gantry)</i>	16
Gambar 2.6. <i>Side Loader</i>	16
Gambar 2.7. <i>Container Forklift</i>	17
Gambar 2.8. Pengapalan <i>FCL to FCL (CY to CY)</i>	18
Gambar 2.9. Pengapalan <i>LCL to LCL (CFS to CFS)</i>	19
Gambar 2.10. Perencanaan Kedatangan Kapal dan Bongkar Muat Peti Kemas	20
Gambar 2.11. Bagan Alur Pelayanan Bongkar Peti Kemas	20
Gambar 2.12. Bagan Alur Pelayanan Muat Peti Kemas	21
Gambar 2.13. Bagan Alur Pelayanan <i>Delivery/Import</i> Peti Kemas	21
Gambar 2.14. Bagan Alur Pelayanan <i>Receiving/Export</i> Peti Kemas	22
Gambar 2.15. Konsep Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 3.1. Bagan Alur Kegiatan Penelitian	29
Gambar 3.2. Diagram Kartesius	39
Gambar 4.1. Grafik Jenis Kelamin Pelanggan TPKS kegiatan ekspor	45
Gambar 4.2. Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan TPKS kegiatan ekspor	46
Gambar 4.3. Grafik lamanya menjadi Pelanggan TPKS	47
Gambar 4.4. Grafik status pelanggan di perusahaan	47
Gambar 4.5. Grafik Jenis Kelamin Pelanggan TPKS kegiatan impor	48
Gambar 4.6. Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan TPKS kegiatan impor	49
Gambar 4.7. Grafik lamanya menjadi Pelanggan TPKS	49
Gambar 4.8. Grafik status pelanggan di perusahaan	50
Gambar 4.9. Diagram Kartesius untuk Kegiatan Ekspor	72
Gambar 4.10. Diagram Kartesius untuk Kegiatan Impor	75

Halaman

Gambar 4.11. Grafik Waktu Proses Pembuatan Dokumen CEIR untuk Kegiatan <i>Ekspor</i>	80
Gambar 4.12. Grafik Waktu Kegiatan <i>Ekspor</i>	81
Gambar 4.13. Grafik Persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kegiatan <i>Ekspor</i>	82
Gambar 4.14. Grafik Waktu Proses Pembuatan Dokumen CEIR untuk Kegiatan <i>Impor</i>	83
Gambar 4.15. Grafik Waktu Kegiatan <i>Impor</i>	84
Gambar 4.16. Grafik Persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kegiatan <i>Impor</i>	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jadwal dan Waktu Penelitian	44
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	51
Tabel 4.2. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	51
Tabel 4.3. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	51
Tabel 4.4. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	52
Tabel 4.5. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/container handling TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, Forklift, dll</i>)	52
Tabel 4.6. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/container handling TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, Forklift, dll</i>)	52
Tabel 4.7. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> pengiriman (<i>ekspor</i>)	53
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> pengiriman (<i>ekspor</i>)	53
Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS	54
Halaman	
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan	

karyawan TPKS	54
Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan ekspor)	55
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan ekspor)	55
Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	55
Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	56
Tabel 4.15. Tingkat Kepentingan responden terhadap Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	56
Tabel 4.16. Penilaian Responden terhadap tingkat kepentingan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	56
Tabel 4.17. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan dan kecakapan <i>Teller</i> maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	57
Tabel 4.18. Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pengetahuan dan kecakapan <i>Teller</i> maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	57
Tabel 4.19. Tingkat Kepentingan responden terhadap Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS	58
	Halaman
Tabel 4.20. Penilaian responden terhadap kinerja Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS	58
Tabel 4.21. Tingkat kepentingan responden terhadap Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customers</i>	58

Tabel 4.22. Penilaian responden terhadap tingkat kinerja Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customers</i>	59
Tabel 4.23. Tingkat Kepentingan responden dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customers</i>	59
Tabel 4.24. Penilaian responden terhadap kinerja dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customers</i>	59
Tabel 4.25. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	60
Tabel 4.26. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	60
Tabel 4.27. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	61
Tabel 4.28. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	61
Tabel 4.29. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/ <i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, Forklift,dll</i>)	61
Tabel 4.30. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/ <i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, Forklift,dll</i>)	62
Tabel 4.31. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> untuk kegiatan pengambilan Peti Kemas (Impor)	62

Halaman

Tabel 4.32. Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> untuk kegiatan pengambilan Peti Kemas (Impor)	63
Tabel 4.33. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan	

TPKS	63
Tabel 4.34. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS	63
Tabel 4.35. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan operator Bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan impor)	64
Tabel 4.36. Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan impor).....	64
Tabel 4.37. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	65
Tabel 4.38. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	65
Tabel 4.39. Tingkat Kepentingan responden terhadap Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	66
Tabel 4.40. Penilaian responden terhadap Kinerja Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	66

Halaman

Tabel 4.41. Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan dan kecakapan <i>Teller</i> maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	66
Tabel 4.42. Penilaian Responden terhadap Kinerja Pengetahuan dan kecakapan <i>Teller</i> maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	67
Tabel 4.43. Tingkat Kepentingan responden terhadap Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS.....	67

Tabel 4.44. Penilaian responden terhadap kinerja Ketramampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS	67
Tabel 4.45. Tingkat kepentingan responden terhadap Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customers</i>	68
Tabel 4.46. Penilaian responden terhadap kinerja Pihak TPKS yang selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customers</i>	68
Tabel 4.47. Tingkat Kepentingan responden dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customer</i>	69
Tabel 4.48. Penilaian responden terhadap kinerja dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customers</i>	69
Tabel 4.49. Pehitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kegiatan Ekspor	70
Tabel 4.50. Pehitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kegiatan Impor	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	92
Peta Lokasi Penelitian (TPKS)	95
Data Pegawai Terminal Peti Kemas Semarang	96
Data Pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang	97
Fasilitas Terminal Peti Kemas Semarang	101
<i>Container Traffic</i> 2001-2007	102
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	103
Rekapitulasi Kuesioner	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan Industri di Jawa Tengah telah meningkatkan nilai ekspor pada tahun 2001 hingga \$ 1,97 milyar Amerika, terdiri dari ekspor migas sebesar \$ 190,51 juta Amerika (9,66%) dan non migas \$ 1,78 milyar Amerika (90,34%). Komoditi unggulan dari propinsi ini adalah mebel kayu, tekstil dan produk jadinya, plastik dan produk jadinya, elektronik dan lain sebagainya.

Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang, salah satu fasilitas transportasi yang sejak dahulu kala terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah adalah sarana pelabuhan yang dalam hal ini pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Salah satu fasilitas andalan dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang adalah Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS), dalam perkembangannya Terminal Peti Kemas Semarang ditetapkan sebagai unit bisnis terpisah dari manajemen Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pemisahan ini salah satu pertimbangannya adalah sebagai langkah antisipasi terhadap pertumbuhan angkutan Peti Kemas dimasa yang akan datang serta salah satu bentuk pelayanan yang lebih professional dari manajemen Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik.

Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal di atas belum tentu membuat *customer* terpuaskan. Tingkat kepuasan *customer* sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler mendefinisikan kepuasan adalah sebagai berikut : (Philip Kotler, 1995, hlm 46).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, *customer* tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka *customer* puas, bila kinerja melebihi harapan, maka *customer* merasa amat puas. *Customer* yang merasa amat puas dan *customer* yang merasa puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan *customer* dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat *customer* gembira dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan. (Philip Kotler, 1995, hlm 46-47).

Secara tegas, para peneliti jasa yang terdiri dari A. Parasuraman, Valeria A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry serta J. Joseph Cronin, Jr dan Stefen A. Taylor menyatakan kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan customer memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*) (Zeithaml & Berry, (1995) dan Cronin & Taylor (1994), diterjemahkan oleh Parasuraman, hlm 128).

Untuk dapat menciptakan suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan yang solid, diperlukan pemikiran yang cermat mengenai strategi pelayanan. Dimana sebuah perusahaan mempunyai pelayanan bermutu tinggi berhasil menetapkan harga lebih tinggi, bertumbuh lebih cepat dan menghasilkan laba yang lebih besar.

Dari uraian diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dalam hal ini adalah Terminal Peti Kemas Semarang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : **"ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG"**

1.2 Perumusan Masalah

Dengan tingginya tingkat kebebasan *customer* untuk memilih terhadap jasa pelayanan perusahaan dan semakin tingginya kesadaran akan nilai-nilai kepuasan, maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai kepuasan yang dihadapi setiap perusahaan jasa, termasuk Terminal Peti Kemas Semarang. Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang.
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan para pelanggan terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang.
3. Manakah faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama, prioritas rendah dan yang berlebihan dari dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* terhadap pelayanan jasa pengiriman barang oleh Terminal Peti Kemas Semarang, dengan obyek studi adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa pengiriman barang melalui TPKS.

Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan berbagai permasalahan yang ada berkaitan dengan pelayanan jasa pengiriman barang, terutama menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang.
3. Menganalisa seberapa besar kepuasan pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang merupakan bagian dari perencanaan transportasi, terutama sistem angkutan barang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam hal perumusan kebijakan pelayanan terhadap konsumen maupun pengembangan Terminal Peti Kemas Semarang baik sarana maupun prasarana seperti penyempurnaan fasilitas yang dimiliki oleh Terminal Peti Kemas Semarang dan pelayanan terhadap konsumen lebih ditingkatkan untuk masa yang akan datang, sehingga akan dapat menambah jumlah pelanggan pada Terminal Peti Kemas Semarang.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar terarah dan tidak terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan permasalahan :

1. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup Terminal Peti Kemas Semarang.
2. Kepuasan yang dimaksud pada studi ini adalah mengenai kepuasan terhadap pelayanan Jasa ekspor dan impor barang TPKS dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada TPKS.
3. Tinjauan kualitas pelayanan dibatasi pada aspek pelayanan *ekspor* dan *impor* melalui Terminal Peti Kemas Semarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini ditulis mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai pengertian dan teori-teori yang bisa mendukung hasil penelitian yang telah dan akan dilakukan tentang Sistem angkutan Peti Kemas, proses pelayanan pengiriman maupun penerimaan barang

serta manajemen pemasaran yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini ditulis mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitiannya, pendekatan penelitian, pelaksanaan survai, pengumpulan data, asumsi-asumsi yang digunakan dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis yang kemudian dilakukan pengujian statistik dan pembahasannya yaitu analisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan memuat suatu kesimpulan hasil dari penelitian yang dimaksud serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Sebagai pelengkap laporan disertakan juga beberapa data pendukung sebagai LAMPIRAN.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pengangkutan dengan menggunakan Peti Kemas (*container*) telah menjadi bagian kehidupan modern di mana sistem pengangkutan modern tersebut dilaksanakan dengan alat angkutan darat, laut dan udara (secara terbatas) dan pengoperasiannya dijalankan secara efisien dengan bantuan perangkat komputer. Di negara-negara yang angkutan Peti Kemasnya sudah maju, lalu lintas angkutan Peti Kemas sangat ramai, membawa Peti Kemas dari pabrik-pabrik dan lahan pertanian/perkebunan yang ada di pedalaman (*hinterland*) untuk diangkut ke Negara-negara lain dengan menggunakan sistem pengangkutan secara terpadu antara pengangkutan yang menggunakan truk, kereta api, kapal domestik (kapal laut atau sungai dan danau), kapal samudera secara berganti-ganti sambung menyambung. Sistem pengangkutan seperti digambarkan di atas dikenal sebagai *Combined Transportation* atau *Inter-modal* dan *Multi-modal Transportation System*.

Kalangan pelayaran internasional sudah lama merasakan hambatan yang disebabkan oleh rendahnya kemampuan muat bongkar yang hanya mencapai sekitar 1.000 ton per hari untuk muatan umum (*general cargo*). Selain itu, biaya tenaga kerja yang merupakan bagian terbesar dari pengeluaran untuk keperluan operasional, menunjukkan kenaikan yang cepat di hampir seluruh negara di dunia. Hal ini berarti bahwa waktu yang diperlukan untuk berlabuh menjadi lama, frekuensi pelayaran menjadi lebih rendah, dan produktivitas angkutan menjadi lebih rendah pula. Sedangkan di lain pihak biaya operasional pelayaran bertambah meningkat.

Gagasan-gagasan penggunaan Peti Kemas (*containers*), bantalan mungghah (*pallets*), serta kemas apung (*lash*) merupakan usaha-usaha kearah pemecahan masalah kelambatan muat bongkar yang pada akhirnya merupakan perombakan pola pengangkutan laut pada umumnya. Pada pertengahan tahun 1950-an, Malcolm McLean, pemilik perusahaan angkutan truk *Sea-Land*, memperkenalkan sistem pengangkutan Peti Kemas di atas truk, dengan latar belakang pemikiran mengikutsertakan angkutan truk melalui laut.

2.1 Sejarah Perkembangan Angkutan Peti Kemas

Mengenai perkembangan sistem angkutan Peti Kemas modern, sejarahnya mulai dirintis pada akhir dasa warsa lima puluhan, ketika perusahaan *Sea-Land Inc.* di Amerika Serikat mulai memperkenalkan pengangkutan *inter-modal* yaitu pengangkutan dalam jarak tempuh tertentu dengan melibatkan beberapa jenis sarana

angkutan yang berbeda, secara terpadu dalam suatu sistem kerja sama yang rapi sehingga pengangkutan berjalan mulus, cepat, dan keamanan dan keselamatan barang tetap terjamin.

Perkembangan sistem angkutan Peti Kemas telah dipercepat dengan adanya kenyataan bahwa bertambah banyaknya kapal berakibat bahwa kapal terlalu lama menunggu giliran sandar di dermaga pelabuhan karena kapal lain yang sedang bersandar di pelabuhan untuk mengerjakan kegiatan muat bongkar di pelabuhan konvensional membutuhkan waktu yang lama sementara di luar pelabuhan sudah pula menunggu kapal-kapal lain yang memerlukan tempat bersandar. Makin lama antrian kapal makin panjang dan waktu yang dihabiskan untuk menunggu giliran bersandar juga semakin lama, hal ini tentu menambah biaya eksploitasi kapal dan di pihak lain memperkecil pendapatan kapal.

Kapal yang terlalu lama berada di dalam pelabuhan, berarti waktu untuk berada di laut, berlayar berkurang (dalam hitungan kurun waktu satu tahun) padahal produktivitas kerja kapal lebih banyak ditentukan oleh banyaknya (lamanya) waktu kapal berlayar menyeberangkan muatan dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuannya. Kalau kapal berada di pelabuhan dalam waktu yang pendek, karena pekerjaan pemuatan dan pembongkaran berjalan lancar, lebih banyak muatan dapat diangkut (jumlah rit kapal per tahun lebih banyak).

2.2 Perkembangan Angkutan Peti Kemas di Indonesia

Sejarah perkembangan Peti Kemas di Indonesia baru dimulai sejak tahun 1970-an yang ditandai dengan adanya kapal dan pelabuhan Peti Kemas pertama di Indonesia. Di Indonesia sejarah perkembangan angkutan Peti Kemas baru dimulai pada akhir dasawarsa enam puluhan di mana satu dua unit Peti Kemas yang dikapalkan ke Indonesia menggunakan kapal Peti Kemas (*container vessel*) dibongkar di Singapura dan dilanjutkan ke Jakarta atau pelabuhan tujuan lain di Indonesia menggunakan kapal konvensional atau kapal *semi container* yang melayani angkutan *feeder service* Indonesia-Singapura atau oleh kapal lain yang menjalani pelayaran *cross trading* melalui perairan Indonesia.

Secara lebih teratur dan lebih terarah, era pengangkutan Peti Kemas di Indonesia dimulai pada tahun 1973 dengan menggunakan kapal *general cargo carrier* konvensional atau kapal *semi container*. Oleh karena itu masa itu di Indonesia belum terdapat fasilitas dermaga Peti Kemas dan belum ada alat bongkar muat Peti Kemas

(*gantry crane, transtainer, dan sejenisnya*) maka posisi perusahaan pelayaran Indonesia dalam system angkutan Peti Kemas ini masih terbatas sebagai *feeder* (pemberi umpan), memberi umpan kepada pelabuhan lain yang berdekatan yang sudah mempunyai fasilitas penunjang lengkap yaitu Singapura. Angkutan Peti Kemas langsung dari pelabuhan asal muatan ke pelabuhan tujuannya di luar negeri, dan sebaliknya, masih bersifat *insidental*, berasal dan bertujuan dari dan ke pelabuhan-pelabuhan besar Tanjung Priok dan Tanjung Perak Surabaya.

Atas dasar sikap ini maka mulai tahun 1974 sebagian Pelabuhan Tanjung Priok yaitu Pelabuhan III bagian timur, dibangun menjadi pelabuhan Peti Kemas yang lengkap. Usaha pembangunan ini mendapat bantuan dari bank Dunia dan karena pelabuhan Peti Kemas memerlukan lapangan kosong yang luas maka dalam rencana pengembangan dan pembangunan pelabuhan Peti Kemas tersebut ditetapkan bahwa seluruh kawasan yang terletak pada Pelabuhan III timur tersebut sampai pantai Gita Bahari (Zandvoort, yang sehari-hari di sebut Sampur) akan dijadikan areal pelabuhan Peti Kemas Tanjung Priok, lengkap dengan sarana pendukungnya. Pembangunan pelabuhan Peti Kemas lengkap tahap pertama, yang dimulai tahun 1974 tersebut dinyatakan sudah selesai dan sudah mulai difungsikan pada tahun 1978 dengan sarana pendukung utama berupa dua unit *gantry crane* berkapasitas berkapasitas 50 ton SWL (*Safe Working Load*). Penggunaan pelabuhan Peti Kemas pertama di Indonesia ini telah diresmikan pemakaiannya oleh Presiden Soeharto pada peringatan Hari Kebangkitan Nasional tanggal 20 Mei 1980.

2.3 Ketentuan Penggunaan Peti Kemas

Dengan meningkatnya pengangkutan barang menggunakan *container* atau Peti Kemas dan dibangunnya terminal-terminal Peti Kemas Indonesia, maka Direktur Jenderal Bea dan Cukai dengan surat No. S-263/BC/1981 tanggal 3 Juli 1981 telah menetapkan ketentuan tentang penanganan dan penyelesaian Peti Kemas serta barang-barang yang diangkut dengan menggunakan Peti Kemas sebagai berikut :

1. Pengertian *Container* atau Peti Kemas

- a. Berdasarkan *Customs Convention on Containers* 1972, yang dimaksud dengan *container* adalah alat untuk mengangkut barang yang :
 - Seluruhnya atau sebagian tertutup sehingga berbentuk peti atau karet dan dimaksud untuk diisi barang yang akan diangkut.

- Berbentuk permanen dan kokoh sehingga dapat dipergunakan berulang kali untuk pengangkutan barang
 - Dibuat sedemikian rupa sehingga memungkinkan pengangkutan barang dengan suatu kendaraan tanpa terlebih dulu dibongkar kembali
 - Dibuat sedemikian rupa untuk langsung dapat diangkut, khususnya apabila dipindah dari satu ke lain kendaraan
 - Dibuat sedemikian rupa sehingga mudah diisi dan dikosongkan
 - Mempunyai isi diukur bagian dalam sebesar 1 m atau lebih
- b. Dalam pengertian *container* termasuk perlengkapan dan peralatan untuk *container* yang diangkut bersama-sama dengan *container* bersangkutan
 - c. Dalam pengertian *container* tidak termasuk kendaraan atau suku cadang kendaraan atau alat kemas.
 - d. Peti Kemas dibuat kokoh/kuat dan dilengkapi dengan pintu yang dikunci dari luar. Semua bagian dari Peti Kemas termasuk pintunya tidak dapat dilepas atau dibuka dari luar tanpa meninggalkan bekas nyata.
 - e. Pada pintu disediakan tempat pemasangan materai sedemikian rupa sehingga apabila dikunci dan dibubuhi materai, tidak dimasukkan atau dikeluarkan barang tanpa meninggalkan bekas yang nyata atau tanpa merusak materai.

2. Jenis Peti Kemas

- a. Disamping *container* yang berupa peti atau karet, ada juga Peti Kemas berupa tongkang (*barge*) dengan atau tanpa motor penggerak sendiri atau ditarik dengan kapal tunda.
- b. Selain dari itu ada juga Peti Kemas yang dilengkapi dengan mesin pendingin (*refrigerated container*) dan malahan ada yang pakai roda dengan atau tanpa mesin penggerak.

3. Penggunaan Peti Kemas

Peti Kemas (*container*) digunakan untuk pengangkutan barang :

- a. Dari luar negeri/luar dari pabean (*impor*)
- b. Ke luar negeri/luar dari pabean (*ekspor*)
- c. *Interinsuler* apabila sudah dipenuhi persyaratan-persyaratan *impor*

4. Istilah-istilah dalam penggunaan Peti Kemas (*Container*)

- a. *FCL (Full Container Load)* atau *CY (Container Yard)*
Isi *container* satu jenis barang dari satu orang pengirim dan satu orang penerima
- b. *LCL (Less Container Load)* atau *CFS (Container Freight Station)*
Isi *container* terdiri dari berbagai jenis barang dan pengirim maupun penerima barang (dapat) lebih dari satu orang
- c. *Door-to-door*
Penggunaan *container* dari tempat/gudang pengirim barang sampai ke tempat/gudang penerima barang disebut *door-to-door service*
- d. *TEU (Twenty foot Equivalent Unit)*
Peti Kemas mempunyai ukuran baku (standar) yang ditetapkan oleh ISO (*International Shipping Organization*) yakni : 8 kaki lebar X 8 kaki tinggi, sedangkan panjangnya berbeda-beda antara 10 kaki, 20 kaki, dan 40 kaki. Ukuran dasar yang dipakai adalah Peti Kemas dengan ukuran 20 kaki, sehingga dalam *container* dikenali istilah satuan TEU dengan kapasitas 15 – 20 ton. Selain dari ukuran diatas, pada setiap *container* dicatat berat dari *container* bersangkutan dalam keadaan kosong
- e. *Stuffing*
Penyusunan Peti Kemas di dalam kapal maupun di terminal disebut *stuffing*.
- f. *Stripping/Unstuffing*
Pengeluaran barang dari dalam *container* disebut *stripping* namun ada juga yang menyebutnya *unstuffing*
- g. *Reefers*
Pengiriman barang dengan menggunakan istilah *refers* yang berarti pengiriman barang dengan menggunakan kapal atau *container* yang didinginkan (*refrigerated ship or container*)
- h. *Roro (Roll on roll off)*
Roro adalah Peti Kemas yang beroda sehingga memudahkan pemuatan dan pembongkarannya, yakni didorong atau ditarik dan ada pula yang dilengkapi dengan mesin penggerak sendiri. Kapal yang khusus dipakai untuk *Roro*, disebut *roll on/roll off ship* yang mempunyai pintu di buritan atau di lambung

i. *Lash (Lighter aboard ship)*

Lash adalah *container* yang berbentuk tongkang (*barge*) dengan atau tanpa mesin penggerak.

j. *Mother Vessel/Lash Vessel*

Kapal dengan konstruksi khusus untuk mengangkut *lash* dan dapat disebut kapal induk, yaitu mempunyai derek khusus yang bergerak dari bagian depan ke bagian belakang kapal dan sebaliknya untuk membongkar atau memuat *lash* di atau dari buritan kapal

k. *Flash (Feeder vessel for lash barge)*

Flash menyerupai dok terapung yang dapat dibenamkan atau diapungkan di air untuk memuat atau menurunkan *lash*.

Flash biasanya tidak memiliki mesin penggerak sehingga ditarik oleh kapal tunda ke tempat tujuan.

Karena pengangkutan dengan menggunakan *container* sedang pesat berkembang, tidak mustahil apabila kelak akan timbul istilah-istilah yang lain.

2.4 Fasilitas Pelabuhan Peti Kemas

Sebagaimana telah disebutkan di muka, karakteristik pelabuhan Peti Kemas berbeda dari pelabuhan konvensional, karena itu kapal *full container ship* tidak dianjurkan mengunjungi pelabuhan konvensional dan melakukan kegiatan bongkar muat Peti Kemas di sana, karena *turn round time* kapal tersebut di pelabuhan konvensional akan tinggi sekali yang tentunya merugikan pengusaha kapal itu. Mengenai fasilitas kepelabuhanan yang diperlukan bagi suatu dermaga pelabuhan Peti Kemas sesuai dengan karakteristik muat bongkar Peti Kemas, adalah sebagai berikut :

1. Dermaga Pelabuhan

Dermaga pelabuhan Peti Kemas pada dasarnya tidak berbeda dari pelabuhan biasa, yaitu dermaga beton dengan jalur rel kereta api di bagian tepinya guna menempatkan *gantry crane* yang melayani kegiatan muat bongkar Peti Kemas. Sedikit perbedaan dengan pelabuhan konvensional terletak pada ukuran panjang dermaga dan kemampuan menyangga beban yang harus lebih panjang dan lebih besar, karena kapal Peti Kemas lebih panjang dan lebih tinggi bobotnya. Demikian juga bobot *Gantry crane*, ditambah bobot Peti Kemas dan muatan di dalamnya, yang jauh lebih tinggi daripada *crane* dan muatan konvensional sehingga memerlukan lantai dermaga yang lebih tinggi daya dukungnya.

2. Lapangan Penumpukan Peti Kemas

Menyambung dan menyatu pada dermaga pelabuhan, adalah lapangan penumpukan Peti Kemas, *Container Yard* disingkat *CY*. Lapangan ini diperlukan untuk menimbun Peti Kemas, memparkir *trailer* atau *container chassis* dan kendaraan penghela trailer atau chassis yang lazim disebut *prime mover* (di tanjung priok lebih dikenal sebagai *Truck Head*). Tempat penampungan atau penyimpanan Peti Kemas kosong, demi efisiensi penggunaan lahan pelabuhan tidak disimpan di dalam pelabuhan melainkan di *Depot Empty Container* yang berlokasi dekat di luar pelabuhan (*adjacent to port area*) agar permintaan Peti Kemas kosong dapat dipenuhi dengan melalui prosedur yang seringkasan mungkin.

Guna kelancaran dan keteraturan pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan Peti Kemas maka lapangan penumpukan Peti Kemas dibagi ke dalam dua perpetakan (*kaveling*) sebagai berikut :

- a. Petak yang digunakan untuk menampung Peti Kemas yang baru dibongkar dari kapal dan hendak dikerjakan lebih lanjut dinamakan *Marshalling Yard Inbound*.
- b. Petak untuk menampung Peti Kemas ekspor yang datang dari luar pelabuhan, dari *CFS*, dari *Depot Empty Container* atau dari bengkel reparasi (*Container Repair Shop*) dan akan dimuat ke kapal, disebut *Marshalling Yard Outbound*.

3. Perlengkapan Muat Bongkar Peti Kemas (*Container Handling Equipment*)

Penanganan (*handling*) Peti Kemas di pelabuhan terdiri dari kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Mengambil Peti Kemas dari kapal dan meletakkannya di bawah portal *gantry crane*
- b. Mengambil dari kapal dan langsung meletakkannya di atas bak truk/trailer yang sudah siap di bawah *portal gantry*, yang akan segera mengangkutnya keluar pelabuhan
- c. Memindahkan Peti Kemas dari suatu tempat penumpukan untuk ditumpuk di tempat lainnya diatas *Container Yard* yang sama.
- d. Melakukan *shifting* Peti Kemas, karena Peti Kemas yang berada di tumpukan bawah akan diambil sehingga Peti Kemas yang menindihnya harus dipindahkan lebih dahulu
- e. Mengumpulkan (mempersatukan) beberapa Peti Kemas dari satu *shipment* ke satu lokasi penumpukan (tadinya terpecah pada beberapa lokasi/kapling)

Alat bantu bongkar muat Peti Kemas secara berturut-turut dapat digambarkan sebagai berikut :

a. *Gantry Crane*

Cara kerja *Gantry Crane* dapat dijelaskan sebagai berikut : pada saat *crane* tidak beroperasi, bagian portal yang menghadap laut diangkat agar tidak menghalangi manuver kapal ketika merapat ke dermaga atau keluar dari dermaga, jika hendak beroperasi, bagian tersebut diturunkan menjadi horizontal.

Saat beroperasi membongkar Peti Kemas, setelah mengambil Peti Kemas dari tumpukannya di kapal dan mengangkatnya pada ketinggian yang cukup, selanjutnya mesin *crane* di gondola membawanya sepanjang portal ke belakang ke arah lantai dermaga. Kecepatan kerja bongkar muat Peti Kemas dengan cara tersebut, dinamakan *Hook Cycle* berjalan cukup cepat yaitu kurang lebih 2 sampai 3 menit per box. Dengan demikian produktivitas *hook cycle* berkisar 20 sampai 25 box tiap jam.

Hook Cycle adalah waktu yang diperlukan dalam proses pekerjaan muat bongkar kapal dihitung sejak takap atau *spreader* disangkutkan pada muatan, diangkat untuk dipindahkan ke tempat yang berlawanan di dermaga atau kapal. Kecepatan *hook cycle* yang dikutip diatas merupakan produktivitas muat bongkar Peti Kemas di pelabuhan Peti Kemas luar negeri (negara maju), untuk Pelabuhan Tanjung Priok yang dianggap sebagai pelabuhan Peti Kemas terbesar dan terlengkap di Indonesia yang prestasi kerjanya dijadikan tolok ukur bagi pelabuhan-pelabuhan lainnya, prestasinya masih di sekitar 18 – 20 box per jam.



Gambar 2.1.
Gantry Crane

b. *Container Spreader*

Alat bongkar muat Peti Kemas ini berupa kerangka baja segi empat yang dilengkapi dengan pena pengunci pada bagian bawah keempat sudutnya dan digantung pada kabel baja dari *Gantry Crane*, *Transtainer*, *Straddler Loader*, dan dengan konstruksi yang sedikit berbeda, juga pada *container forklift*.



Gambar 2.2
Container Spreader

c. *Straddler Carrier*

Kendaraan *straddler carrier* digunakan untuk memindahkan Peti Kemas ke tempat lain, berbentuk portal dan cara kerjanya adalah sebagai berikut : untuk mengambil Peti Kemas dari tumpukannya guna dipindahkan ke tempat lain, *straddler carrier* melangkahi Peti Kemas (diantara keempat kakinya) dan setelah Peti Kemas dapat digantung pada *spreader* yang terpasang pada *straddler carrier* tersebut dan di-hibob pada ketinggian yang cukup, selanjutnya *straddler* berjalan menuju lokasi yang ditentukan.



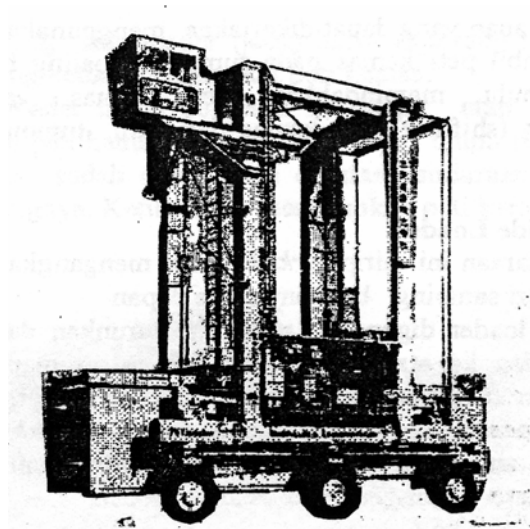
Gambar 2.3

Straddler Carrier

d. Straddler Loader

Kendaraan pemindah Peti Kemas ini sama dengan *straddler carrier* tetapi tidak dilengkapi dengan kemudi sehingga hanya dapat memindahkan Peti Kemas ke lokasi yang lurus ke depan dan ke belakang lokasi semula.

Fungsi dari *straddler loader* adalah untuk mengatur tumpukan Peti Kemas di lapangan penumpukan, *CY* antara lain : menyiapkan Peti Kemas yang akan di muat oleh *Gantry Crane* atau sebaliknya mengambil Peti Kemas yang baru dibongkar dari kapal, dibawah kaki/portal gantry, guna dijauhkan ke tempat lain supaya tidak menghalangi Peti Kemas lainnya yang baru dibongkar.



Gambar 2.4
Stradler Loader

e. Transtainer

Transtainer, disebut juga *Yard Gantry Crane* adalah alat pengatur tumpukan Peti Kemas yang juga dapat digunakan untuk memindahkan tempat tumpukan Peti Kemas dalam jurusan lurus ke arah depan dan ke belakang karena *transtainer* tak dilengkapi kemudi. Pelayanan yang dapat dikerjakan menggunakan *transtainer* antara lain : mengambil Peti Kemas pada tumpukan paling bawah dengan cara terlebih dahulu memindahkan Peti Kemas yang menindihnya, memindahkan (*shifting*) Peti Kemas dari satu tumpukan ke tumpukan yang lainnya.



Gambar 2.5
Transtainer/RTG (Rubber Tyred Gantry)

f. *Side Loader*

Kendaraan ini mirip *Forklift* tetapi mengangkat dan menurunkan Peti Kemas dari samping, bukannya dari depan. *Side loader* digunakan untuk menurunkan dan menaikkan Peti Kemas dari dan ke atas trailer atau chasis di mana untuk keperluan tersebut trailer atau chasis dibawa ke samping *loader*. Kegiatan memuat dan membongkar Peti Kemas menggunakan *side loader* memakan waktu agak lama karena sebelum mengangkat Peti Kemas, kaki penopang *side loader (jack)* harus dipasang dahulu supaya loader tidak terguling ketika mengangkat Peti Kemas.



Gambar 2.6

Side Loader

g. Container Forklift

Truck garpu angkat yang khusus digunakan untuk mengangkat Peti Kemas ini (bukan mengangkat muatan dalam rangka *stuffing*) bentuknya tidak berbeda dari *forklift truck* lainnya tetapi daya angkatnya jauh lebih besar, lebih dari 20 ton dengan jangkauan lebih tinggi supaya dapat mengambil Peti Kemas dari (atau meletakkan pada) susunan tiga atau empat tier bahkan sampai lima tier. Penggunaan *forklift* Peti Kemas cukup luwes karena dapat bergerak bebas ke mana saja sehingga dapat digunakan untuk memuat Peti Kemas ke atas trailer, menyediakan Peti Kemas untuk diangkat oleh *gantry*, memadat Peti Kemas pada ruang yang sempit di *Container Yard* dan lain-lain.



Gambar 2.7
Container Forklift

2.5 Proses Pemuatan Peti Kemas

Pada proses pemuatan Peti Kemas terdapat tiga kemungkinan pemuatan, yaitu :

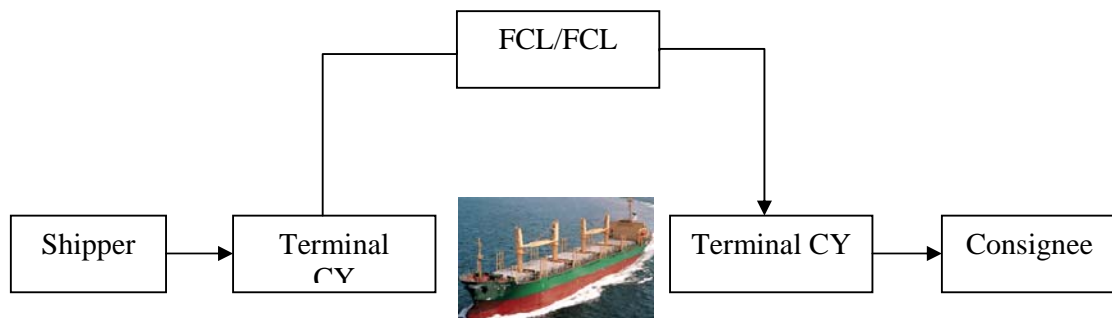
1. Pemuatan Peti Kemas *FCL* dalam kondisi pengapalan *FCL to FCL (CY to CY)*

Sebelum menguraikan prosedur pemuatan Peti Kemas bermuatan penuh dalam kondisi pengapalan *CY to CY*, terlebih dahulu perlu dibahas proses pengisian muatan ke dalam Peti Kemas yang dikenal dengan istilah *stuffing* yang dilakukan di gudang eksportir (*shipper*), atau di *CFS* Luar Pelabuhan.

Pertama-tama yang harus diperhatikan sebelum kegiatan *stuffing* dimulai adalah :

- a. Jenis barang yang akan dikapalkan dan sifatnya, apakah higroskopis (menghisap air), peka terhadap suhu tinggi dan tekanan udara yang melebihi udara laut, mempunyai bau tajam dan lain-lain.
- b. Berat jenis barang, apakah tergolong barang berat dengan volume kecil, ataukah barang ringan dengan volume besar.
- c. Jenis kemasan konvensional (*shipment package*) yang membungkus barang tersebut dan juga bentuk kemasan tersebut (apakah terbuat dari bahan rapuh ringan, keras dan tebal berbentuk kubus, lembaran logam berbentuk drum ataukah barang di-*stuff* di dalam Peti Kemas tanpa kemasan).
- d. Keperluan penggunaan *dunnage* untuk memantapkan pematatan barang di dalam Peti Kemas.

Hal-hal tersebut menentukan pilihan atas jenis Peti Kemas yang akan digunakan bagi pengapalan muatan yang bersangkutan, agar supaya tercapai pengapalan yang efisien dan tidak menimbulkan resiko kerusakan selama pengangkutan.



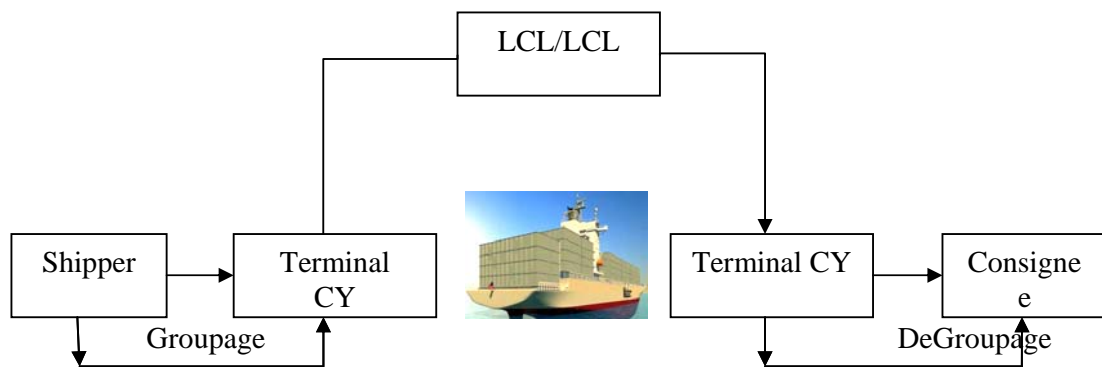
Gambar 2.8
Pengapalan *FCL to FCL (CY to CY)*

2. Pemuatan Peti Kemas dalam kondisi pengapalan *LCL to LCL (CFS to CFS)* atau *LCL to FCL (CFS to CY)*.

Muatan yang dikapalkan dalam status *LCL to LCL (CFS to CFS)*, yaitu muatan yang diantarkan sendiri oleh *shipper*nya ke TPS pelabuhan pemuatan sebagai *breakbulk cargo*, seperti kita ketahui, akan distuff oleh *Port CFS* yang

dioperasikan oleh agen perusahaan pelayaran di mana setelah penuh, baru dimuat ke kapal.

Jadi proses pemuatannya tidak berbeda dari pemuatan Peti Kemas yang masuk ke dalam pelabuhan sudah berstatus *FCL*, baik status *FCL* itu berawal dari gudang eksportir/*shipper* maupun dari private *CFS*. Perbedaannya adalah bahwa perjalanan Peti Kemas *LCL/LCL* berawal dari gudang *CFS*, yaitu bahwa Peti Kemas yang sudah di-stuff di *Port CFS* tersebut langsung ditarik ke *Marshiling Yard Outbound* tanpa mampir di *Container Yard* (itulah sebabnya pengapalan ini disebut *CFS to CFS*).



Gambar 2.9
Pengapalan *LCL to LCL (CFS to CFS)*

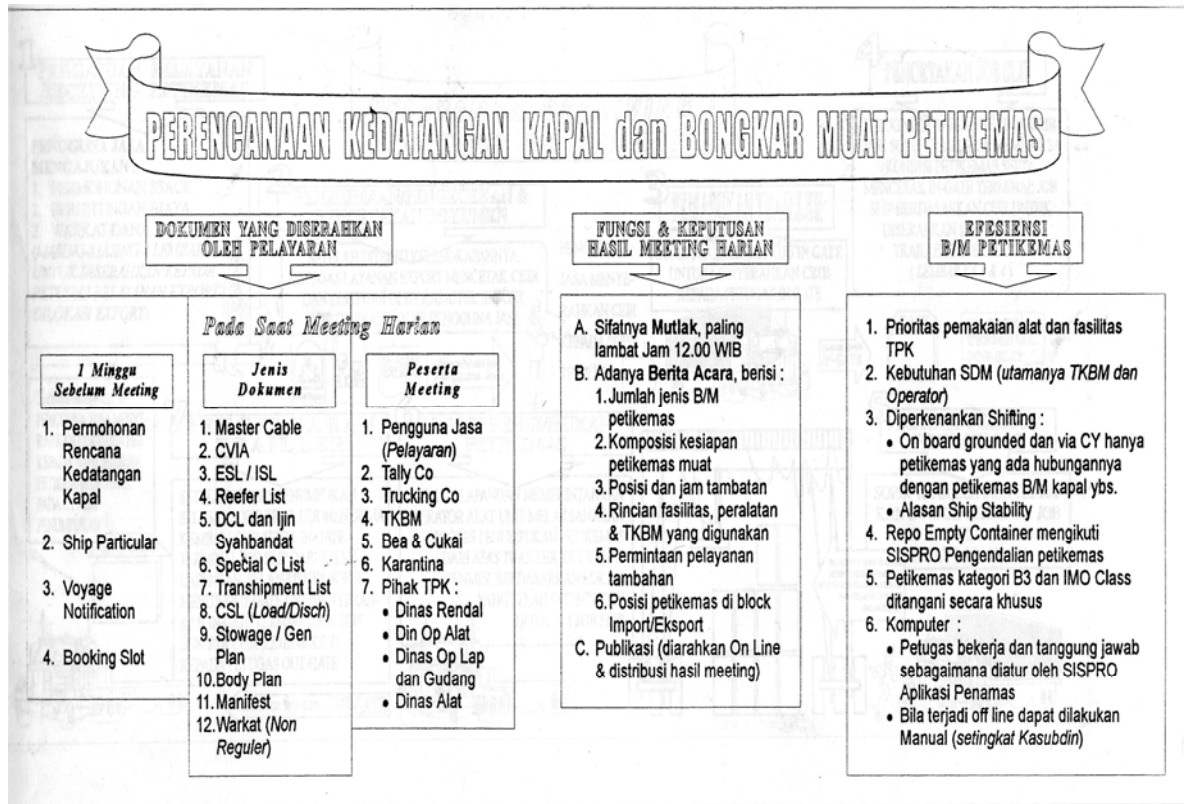
3. Pemuatan Peti Kemas kosong

Pemuatan Peti Kemas kosong tidak memerlukan prosedur tertentu, asalkan dibuktikan kepada Bea dan Cukai bahwa Peti Kemas tersebut memang dikirimkan ke pelabuhan lain untuk memenuhi kekurangan Peti Kemas dan bukannya ekspor Peti Kemas. Untuk itu harus diserahkan surat permintaan Relokasi Peti Kemas Kosong dari pelabuhan yang akan dikirim Peti Kemas.

2.6 Administrasi dan Prosedur Pelayanan Peti Kemas (TPKS Semarang)

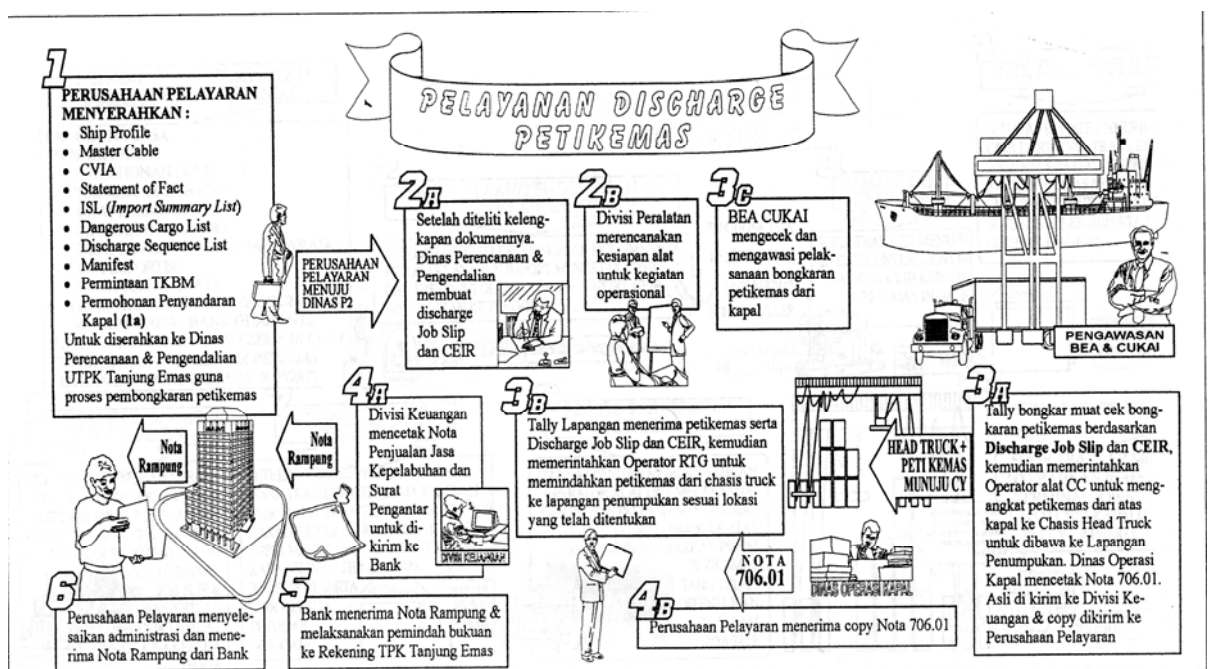
Pada Terminal Peti Kemas Semarang terdapat beberapa jenis pelayanan yang berkaitan dengan proses bongkar muat Peti Kemas. Berikut ini adalah beberapa alur proses pelayanan yang terdapat pada Terminal Peti Kemas Semarang :

1. Perencanaan Kedatangan Kapal dan Bongkar Muat Peti Kemas



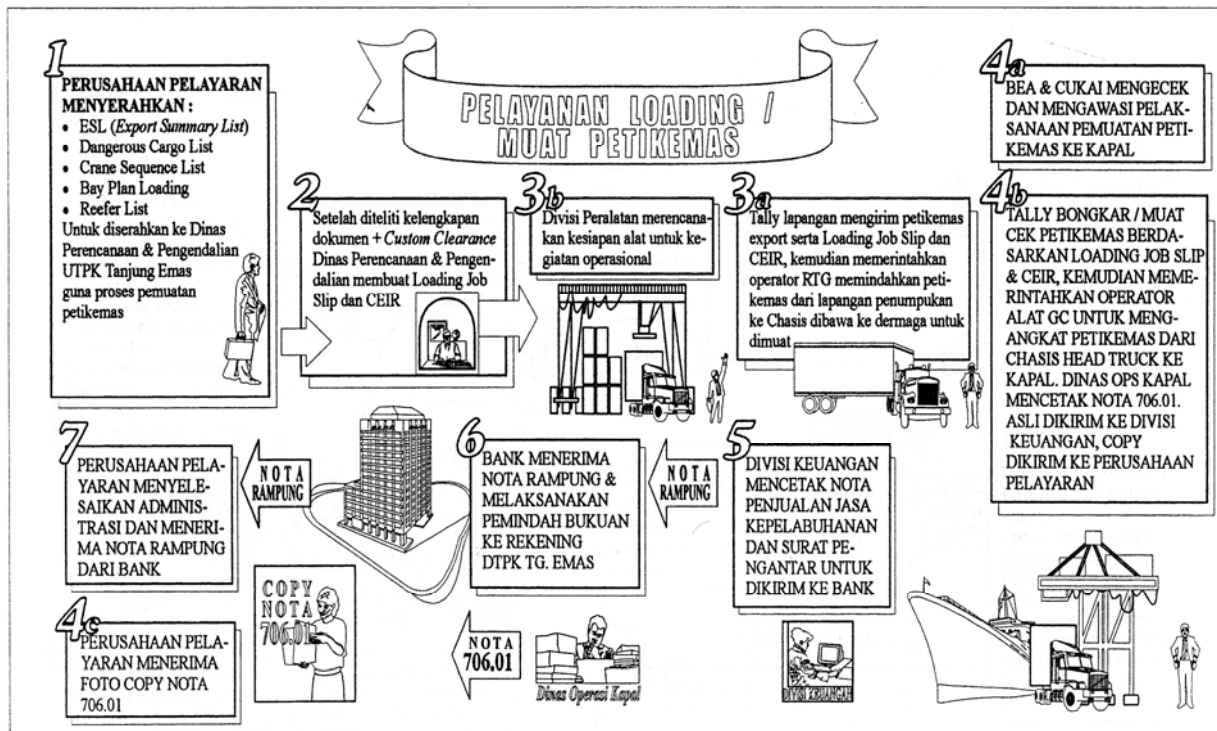
Gambar 2.10
Perencanaan Kedatangan Kapal dan Bongkar Muat Peti Kemas

2. Pelayanan Bongkar Peti Kemas



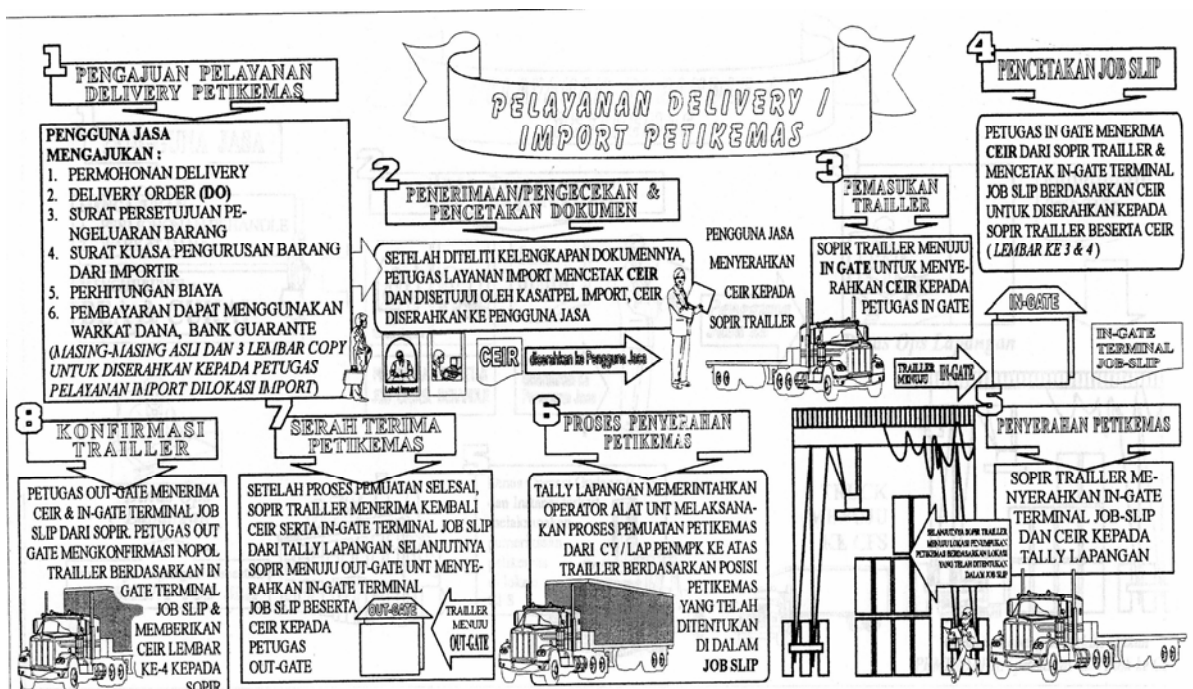
Gambar 2.11
Bagan Alur Pelayanan Bongkar Peti Kemas

3. Pelayanan Muat Peti Kemas



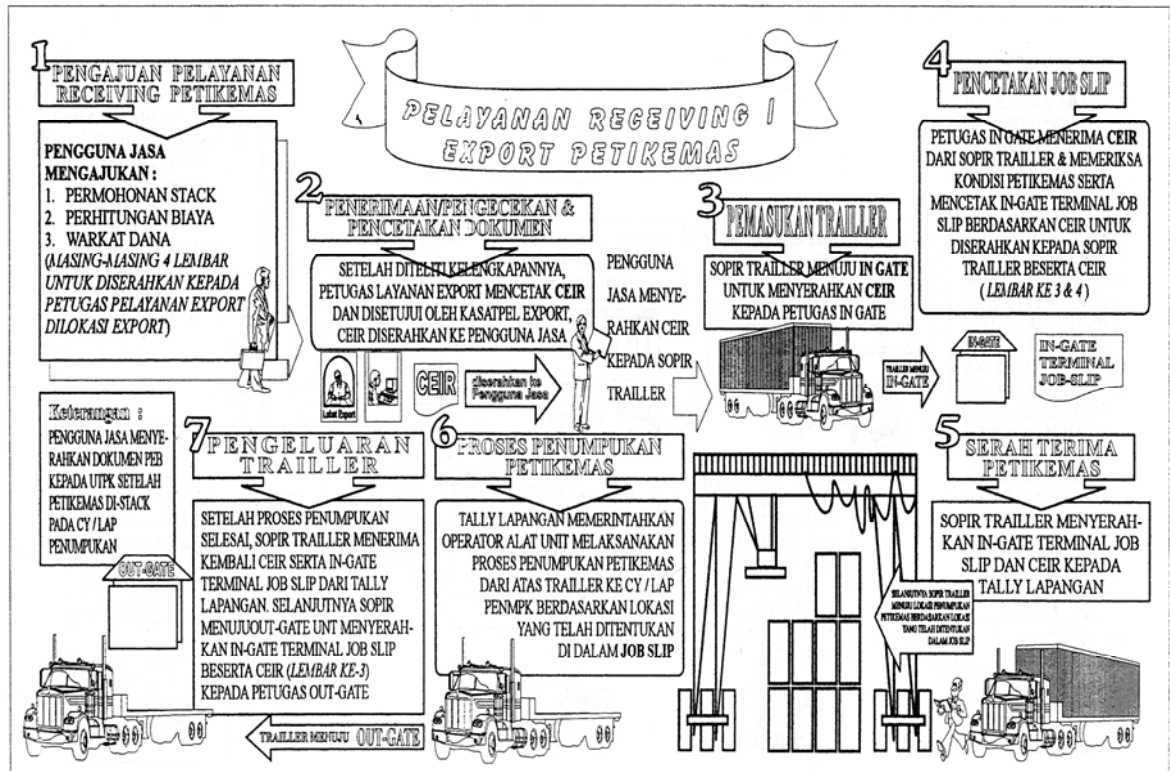
Gambar 2.12
Bagan Alur Pelayanan Muat Peti Kemas

4. Pelayanan Delivery/Impor Peti Kemas



Gambar 2.13
 Bagan Alur Pelayanan *Delivery/Import* Peti Kemas

5. Pelayanan *Receiving/Export* Peti Kemas



Gambar 2.14
 Bagan Alur Pelayanan *Receiving/Export* Peti Kemas

2.7 Konsep Kepuasan Pelanggan

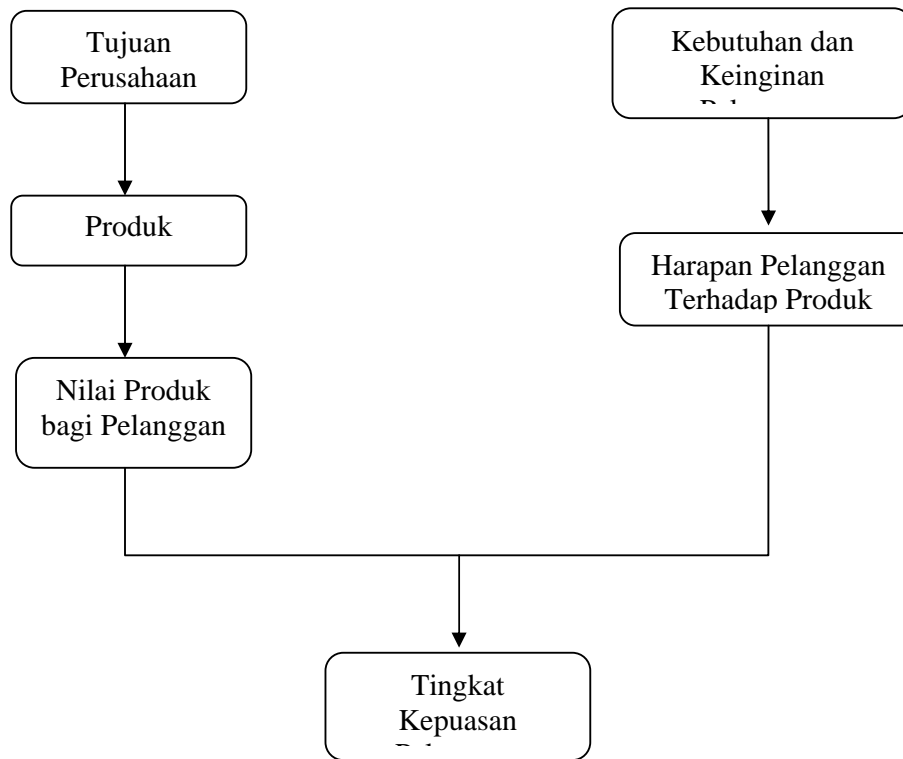
Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan

komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1996). Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Day (dalam Tse dan Wilton, 1998) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al..(1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, (1996) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Engel, et al., 1990; Pawitra, 1993). Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.15
Konsep Kepuasan Pelanggan

Meskipun umumnya definisi yang diberikan di atas menitikberatkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat (Peterson dan Wilson, 1992; Pawitra, 1993).

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasuraman, et al., 1985) :

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Pada bagian ini akan dibahas beberapa diantaranya :

1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler, et al.,(1995) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi.

Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah ‘berpikir’ (menyumbang ide) kepada perusahaan.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya setiap manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para palanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. *Survai Kepuasan Pelanggan*

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survai, baik dengan survai melalui pos , telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992).

Melalui survai perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan keempat metode yang telah dijabarkan diatas, ada beberapa kekurangan dan kelebihan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti memilih metode yang keempat yaitu metode dengan Survai Kepuasan Pelanggan. Karena dengan survai kepuasan pelanggan hasil yang diperoleh lebih akurat dan tepat karena peneliti langsung terjun ke lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pengguna jasa/konsumen TPKS, sehingga dapat langsung mengetahui keluhan/kendala yang dihadapi konsumen. Dengan demikian diharapkan mendapatkan masukan-masukan dari para pengguna jasa yang nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kemajuan perusahaan. Disamping itu juga tidak membutuhkan waktu yang lama dan biaya relatif lebih rendah dibandingkan dengan ketiga metode diatas.

2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa metode survai merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survai kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. Andika pada skala berikut : *sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas*” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance*

ratings). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis* (Martilla dan James, 1997)

2.9 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Nasrah Jusmin (2003), Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet (Studi Kasus di JL. Urip Sumohardjo Makasar).

Studi ini melakukan analisa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet, titik berat studi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut penumpang dengan kinerja yang telah dilakukan oleh pengemudi angkutan mikrolet dan yang kedua adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja pengemudi dengan tingkat kepuasan penumpang.

Dari hasil analisis pengelolaan data didapatkan bahwa kualitas pelayanan jasa seorang pengemudi yang dinilai oleh penumpang menurut diagram kartesius terbagi menjadi 4 bagian yaitu 1) Prioritas Utama meliputi kecepatan keberangkatan (naik langsung berangkat), kemampuan seorang pengemudi angkutan mikrolet untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, dan kemampuan seorang pengemudi untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang dikemukakan oleh penumpang, 2) Pertahankan Prestasi meliputi pengetahuan dan kecakapan pengemudi di dalam menjalankan kendaraannya, serta kebersihan dan kerapian dari kendaraan yang dijalankan, 3) Prioritas Rendah meliputi pelayanan seorang pengemudi yang ramah dan selalu siap menolong, 4) Berlebihan meliputi melaksanakan komunikasi dengan penumpang secara efektif serta tanggung jawab seorang pengemudi terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Untuk masalah kedua mengenai gambaran hubungan antara kepuasan penumpang dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi dimana hasil dari pengolahan data statistik didapatkan bahwa peubah tingkat pendidikan (X_1), umur (X_2), pengalaman (X_4), kepemilikan kendaraan (X_5) dan pendapatan (X_6) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan suku (X_3) tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Keenam peubah ini diuji dengan menggunakan rumus *Chi-Square* dan *Koefisien Kontigensi*.

2. Rudy Setiawan (2005), Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo

Studi ini melakukan analisis tentang Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo, titik berat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengoperasian KA Komuter.

Dari hasil analisis kuisisioner dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan yaitu meliputi : keamanan di stasiun/*shelter*, kebersihan (stasiun/*shelter*, kereta, *toilet*). Sedangkan beberapa faktor yang menurut responden penting dan memuaskan adalah : Ketepatan jadwal, informasi mengenai jadwal, dan ketersediaan tempat duduk di dalam kereta.

3. Siswadi (2005), Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) (Studi Kasus di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang)

Studi ini melakukan analisa mengenai kinerja peralatan bongkar muat di terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) di Pelabuhan Peti Kemas Tanjung Emas Semarang, titik berat studi ini ditekankan pada analisa sistem pelayanan bongkar muat dari dermaga sampai lapangan penumpukan Peti Kemas, khususnya peralatan *Container Crane (CC)*, *Rubber Tyired Gantry (RTG)* dan *Head Truck (HT)* dengan menggunakan metode antrian yang penyelesaiannya menggunakan dua model yaitu model peramalan dan model simulasi sebagai alat perhitungan.

Dari hasil analisisnya diketahui bahwa permintaan untuk ekspor/muat sampai tahun 2010 sebesar 195.034,5706 *box* per tahun dan untuk impor/bongkar sebesar 135.163,9523 *box* per tahun. Dari faktor biaya dihasilkan biaya tunggu barang Rp 48.277,136 per *box* per hari, biaya pelayanan *CC* Rp 8.589.041,096 per *CC* per hari, biaya pelayanan *HT* Rp 422.945,205 per *HT* per hari, biaya pelayanan *RTG* Rp 2.466.575,342 per *RTG* per hari. Sedangkan hasil simulasi kinerja pelayanan peralatan *CC*, *HT* dan *RTG* sampai tahun 2010 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan utilitas dimana pada *CC* dari 35,145% menjadi 46,168% pada *HT* dari 18,254% menjadi 26,438% dan pada *RTG* dari 43,532% menjadi 58,828%. Berdasarkan analisis simulasi kinerja peralatan bongkar muat Peti Kemas sampai tahun 2010 diketahui tingkat utilitas peralatan yang tidak seimbang dan masih sangat rendah. Untuk meningkatkan utilitas masing-masing peralatan

tersebut maka dari simulasi didapatkan jumlah kombinasi peralatan antara lain 4 *CC*, 8 *HT* dan 9 *RTG* dengan utilitas masing-masing 41,46% ; 40,7% dan 39,96%.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan.

Persamaannya :

1. Pada penelitian saudara Nasrah Jusmin dan Rudy Setiawan, keduanya sama-sama membahas tentang kepuasan pelanggan/konsumen terhadap pelayanan jasa yang diterima oleh para pengguna jasa, dengan membandingkan antara nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari tiap-tiap variabel yang menentukan kualitas pelayanan jasa.
2. Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, baik penelitian satu dan kedua menggunakan 5 atribut atau faktor yang meliputi Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dari kelima atribut tersebut dihitung bobot masing-masing, kemudian dicari nilai rata-ratanya.
3. Metode analisa dan konsep yang digunakan adalah metode untuk mengetahui tingkat kepuasan *Customer* yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan Diagram Kartesius untuk mengetahui tingkat prioritas dari tiap-tiap atribut/ faktor
4. Pada penelitian saudara Siswadi, dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui kinerja dari peralatan *container handling* Terminal Peti Kemas Semarang.

Perbedaannya :

1. Tinjauan dititik beratkan pada kepuasan pelanggan TPKS.
2. Analisa hanya dilakukan pada proses pengiriman barang (*ekspor*) dan penerimaan barang (*impor*) melalui TPKS, yang mana merupakan bagian dari Sistem Transportasi Laut

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian dan Metode Pengumpulan Data

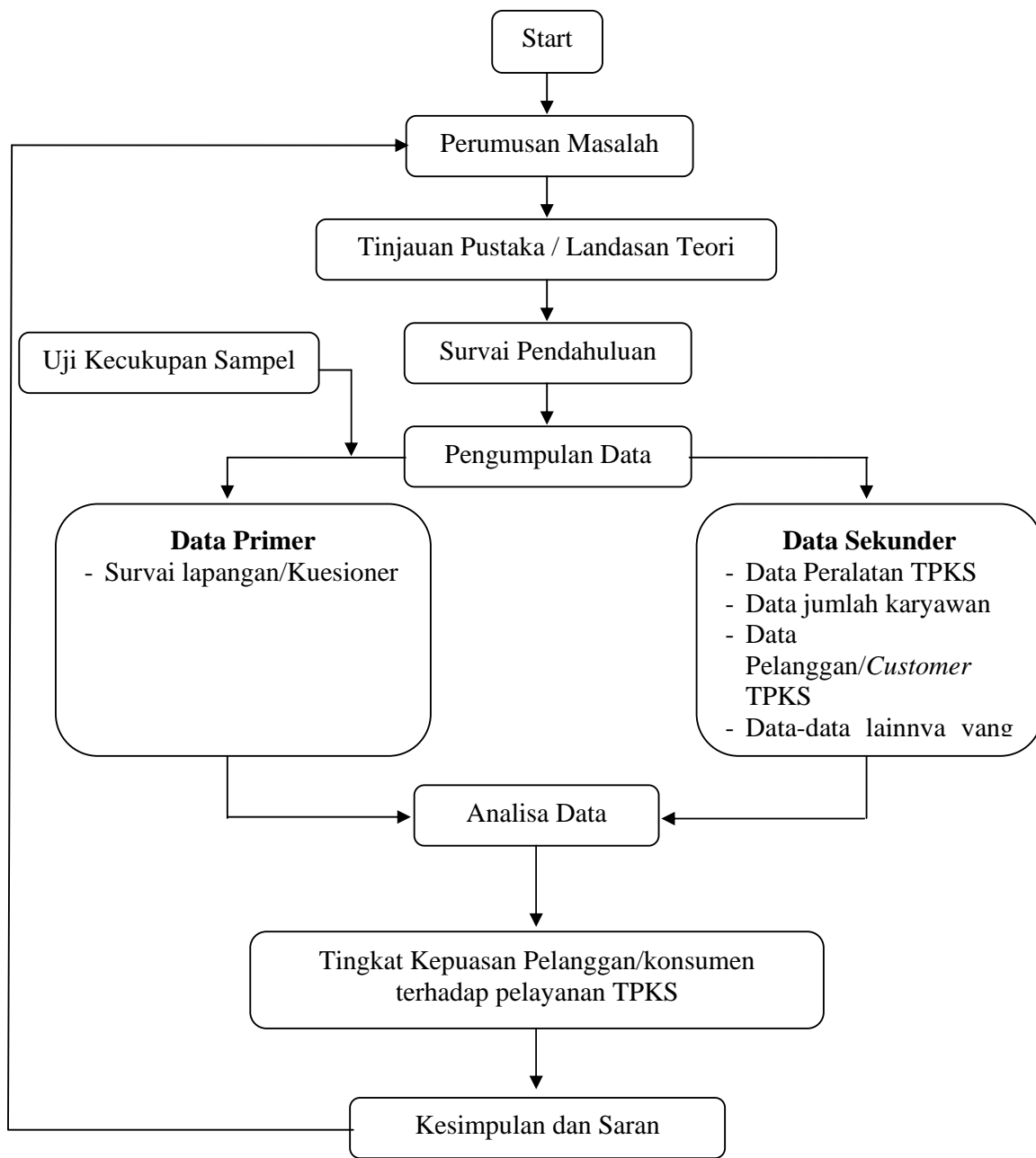
3.1.1. Rancangan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu rancangan penelitian agar dapat membantu didalam menentukan langkah-langkah penelitian. Rancangan penelitian ini diharapkan dapat memperlancar dan dapat mencapai sasaran sesuai dengan apa yang diinginkan. Untuk memperlancar kegiatan penelitian ini akan dilakukan secara teratur, yaitu dengan bentuk pentahapan yang sistematis, berupa:

1. Pengumpulan data dasar penelitian yang dilakukan di lapangan dengan mengambil literatur data yang telah ada sebagai pendukung awal.
2. Data dari lapangan kemudian diolah ke dalam bentuk perhitungan-perhitungan sistematis yang saling berkait dan untuk selanjutnya dipakai sebagai dasar analisis.
3. Berdasarkan suatu perumusan yang hendak digunakan yang diambil dari studi pustaka selanjutnya dilakukan analisis data. Hasil dari analisis data tersebut dipakai sebagai dasar pembuatan kesimpulan, kemungkinan adanya saran-saran dan sebagainya.

Untuk dapat lebih mengarahkan pada jalannya penelitian dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang cermat dan teliti, maka dibutuhkan adanya bagan alir penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Bagan alir meliputi langkah dan hal yang perlu dipersiapkan dan dilengkapi sebagai dasar dalam pelaksanaan, meliputi berbagai hal dan rencana konsep yang ada.

Adapun dalam penelitian ini konsep perancangan pelaksanaan penelitian dijelaskan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 3.1 Bagan Alur Kegiatan Penelitian

3.1.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Sedangkan data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini.

A. Data yang diperlukan

1. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara pengisian kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan. Setiap pertanyaan disertai beberapa alternatif jawaban. Alternatif jawaban yang ada menggambarkan tingkat/nilai dari kondisi yang ada. Untuk memberikan kejelasan kepada responden maka disertakan beberapa jawaban alternatif yang dapat dipilih dengan jelas.

2. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan metode dokumentasi dimana memperoleh data dari kantor Terminal Peti Kemas Semarang, literatur dan sumber-sumber pustaka lainnya.

B. Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah:

1. Metode Survei

a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung, sebelumnya telah dibuat terlebih dahulu kemudian ditujukan kepada responden untuk dapat memberikan keterangan yang diperlukan atau dapat dilakukan kepada pihak yang ditunjuk oleh TPKS untuk mewakili guna memberikan keterangan berhubungan dengan usaha TPKS dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

b. Kuisioner

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan kepada pihak responden secara tertulis sehingga memudahkan peneliti dalam pengolahan data.

c. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

2. Metode Pengambilan Sampel

a. Populasi

Dalam melakukan suatu kegiatan penelitian, maka tidaklah dapat diteliti semua individu atau jumlah total dari obyek penelitian. Jumlah obyek total yang diteliti disebut populasi (Sujono,1998, hal 66). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *customer* TPKS

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel penelitian mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan *customer* TPKS ini adalah 70 orang yang ada sebagai responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik sampling dengan mendasarkan diri secara kebetulan saja atau asal ketemu, yang memenuhi syarat sebagai *customer* TPKS.

3. Variabel dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini ada 2 (dua) kelompok variabel yaitu :

1). Variabel 5 (lima) dimensi penentu kualitas jasa pelayanan yang terdiri atas :

- Penampilan fisik (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi.
- Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- Tanggapan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat.
- Kepastian (*assurance*), pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pelanggan.
- Empati (*emphaty*), kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan

2). Variabel Kepuasan *Customer*

b. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

Customer dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, *customer* akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, *customer* akan puas. Jika kinerja melampaui harapan, *customer* akan sangat puas, senang atau bahagia (Kotler Philip dkk, 2000, hlm 36).

c. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor TPKS beserta karyawannya b. Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/<i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, forklift, dll</i>)
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/<i>Job Slip (Job Order)</i>, baik pengiriman (<i>ekspor</i>) maupun pengambilan (<i>Impor</i>) Peti Kemas dari pihak TPKS b. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS c. Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan <i>ekspor</i> maupun <i>impor</i>)
	Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi

		<p>keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i>/pengguna jasa</p> <p>b. Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/<i>customer</i></p>
	Kepastian (<i>Assurance</i>)	<p>a. Pengetahuan dan kecakapan <i>Teller</i> maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS</p> <p>b. Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS</p>
	Empati (<i>Emphaty</i>)	<p>a. Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/<i>customer</i></p> <p>b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/<i>customer</i></p>
Tanggapan <i>Customer</i>		<p>a. Tingkat kepentingan</p> <p>b. Tingkat kinerja</p> <p>c. Tingkat kepuasan <i>customer</i> terhadap penampilan fisik (<i>tangible</i>)</p> <p>d. Tingkat kepuasan <i>customer</i> terhadap kehandalan (<i>reliability</i>)</p> <p>e. Tingkat kepuasan <i>customer</i> terhadap tanggapan (<i>responsiveness</i>)</p> <p>f. Tingkat kepuasan <i>customer</i> terhadap kepastian (<i>assurance</i>)</p> <p>g. Tingkat kepuasan <i>customer</i> terhadap empati (<i>emphaty</i>)</p>

3.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Sebelum data yang didapatkan dari hasil kuisisioner ini diolah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuisisioner. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah isi atau data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*). Apabila data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur kandungan instrumen yang ada.

3.2.1. Instrumen Penelitian

Untuk mengambil sampel penelitian, digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (*quisioner*) yang terdiri dari 12 (dua belas) pertanyaan tentang kepentingan kualitas jasa pelayanan TPKS dan pertanyaan tentang kinerja kualitas jasa pelayanan TPKS. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (*quisioner*) tersebut dicantumkan dalam lampiran.

3.2.2. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh konsumen menjadi responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya, waktu, pikiran, tenaga dan fasilitas. Oleh sebab itu peneliti dalam menentukan sampel menggunakan statistik sebagai alat yang sangat ekonomis, karena statistik menyediakan prinsip-prinsip dan cara-cara yang digunakan untuk mengatasi itu semua, yaitu dengan rumus *error*.

Bila digunakan tingkat kepercayaan (*confidence level*) sebesar 90%, maka : (Burhan Nurgiyantoro, 2000, Hal 23).

$$E = 1,64 \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

Dimana :

E : *Error*

P : Proporsi sampel

n : Jumlah sampel

karena besarnya proporsi sampel P tidak diketahui maka $P(1-P)$ juga tidak diketahui, tetapi P selalu diantara 0 sampai 1, dengan P maksimum, maka :

$$f(P) = P - P^2$$

$$df(P) / d(P) = 1 - 2P$$

$$df(P) / d(P) \text{ maksimal jika } df(P) / d(P) = 0$$

$$0 = 1 - 2P$$

$$P = 0,5$$

Harga maksimal dari $f(P)$ adalah $P(P-1) = 0,5 (1-0,5) = 0,25$. Jadi besarnya sampel jika digunakan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 0,1 (10%) adalah :

$$\begin{aligned} N &= \frac{(Z_{\alpha/2})^2 - P(1-P)}{E^2} \\ &= \frac{(1,64)^2 (0,25)}{(0,1)^2} \\ &= 67,24 \cong \mathbf{70 \text{ Sampel}} \end{aligned}$$

Jadi besarnya sampel yang akan digunakan adalah 70 sampel (Baik kegiatan Ekspor maupun Impor).

3.2.3. Data Responden

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan/*customer* TPKS. Data ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pihak TPKS untuk memuaskan konsumen/pelanggan. Hasil penyebaran kuisisioner secara lengkap nantinya akan dilampirkan.

3.2.4. Metode Analisa Data

a. Metode Kualitatif

Metode yang merupakan data yang bersifat menggolongkan saja, tidak bisa dicacah atau dihitung atau uraian yang bersifat keterangan tanpa rumus dengan angka-angka melainkan dengan cara menggunakan perbandingan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa terhadap *customer* yang sedang diteliti. Misalkan penggolongan tingkat pelayanan jasa TPKS berdasarkan

penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sehingga output dapat disajikan dalam bentuk prosentase dari tiap-tiap unsur.

b. Metode Kuantitatif

Metode yang merupakan uraian yang bersifat obyektif yang berdasarkan pada hasil penelitian atau data yang berbentuk angka/bilangan. Dalam hal ini kepentingan pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan diranking menggunakan skala 4 (empat) titik yaitu :

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Penting	4
2	Penting	3
3	Kurang Penting	2
4	Tidak Penting	1

Sedangkan untuk tingkat kinerja/aspek kepuasan pelanggan TPKS diranking dengan menggunakan skala 4 (empat) titik yaitu :

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Baik/Sangat Puas	4
2	Baik/Puas	3
3	Kurang Baik/Kurang Puas	2
4	Tidak Baik/Tidak Puas	1

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh TPKS.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Di dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja TPKS yang memberikan kepuasan kinerja *customer* dan Y merupakan tingkat kepentingan *customer*.

3.3. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode diskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Terminal Peti Kemas Semarang, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1997: 77-79) atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/*customers*.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh perusahaan Terminal Peti Kemas Semarang.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang akan memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden
Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan
Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

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

Dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
n = Jumlah responden

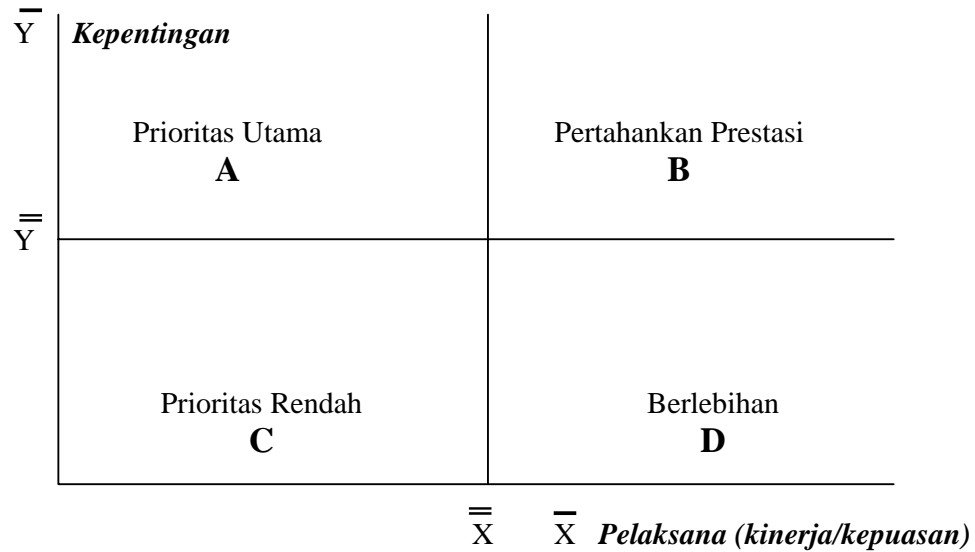
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$), dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 12 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 12. Rumus selanjutnya :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini K = 12).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.2. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut

ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 3.2
Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan .

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.4. Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1. Penentuan Tempat Penelitian

Sebelum pelaksanaan survei dilaksanakan, terlebih dahulu diadakan survei pendahuluan meliputi :

1. Survei tempat, bertujuan untuk memilih zona pengamatan yang tepat dengan berbagai maksud dan tujuan dari adanya penelitian yang akan dilakukan, sesuai dengan kebutuhan dalam pengambilan data.
2. Survei terhadap daya tarik atau reaksi emosional responden yang akan disurvei, sehingga dapat menghasilkan data atau hasil pengamatan yang tepat. Dalam hal ini adalah pengguna jasa TPKS.

Dalam menentukan lokasi penelitian harus memperhatikan kehandalan dari hasil yang didapatkan. Karena itu dalam penentuan lokasi harus ditetapkan dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Keadaan karakteristik dari responden, dalam hal ini adalah para pengguna jasa TPKS sebagai acuan terhadap sistem pelayanan jasa pengiriman barang yang menjadi dasar kajian penelitian, sehingga dapat menghasilkan data dan hasil yang akurat.
2. Tidak mempertimbangkan keadaan sosial ekonomi responden yang ada dalam lokasi penelitian. Sehingga hasil penelitian diharapkan dapat mencerminkan dan mewakili kondisi yang sebenarnya.
3. Dilakukan pada daerah/kawasan yang secara garis besar cukup mewakili populasi responden.
4. Wilayah zona kajian harus lebih jelas karena untuk memfokuskan maksud dan tujuan penelitian.

Dengan mengacu pada kondisi di atas, maka dalam penelitian ini ditetapkan sebagai tempat penelitian adalah Terminal Peti Kemas Semarang. Karena segala aktivitas mengenai pengiriman barang melalui jalur laut dilakukan ditempat ini.

3.4.2. Teknis Pelaksanaan

Teknik yang digunakan adalah dengan wawancara langsung, yaitu langsung mendatangi responden yang ada dalam zona penelitian, sampai jumlah sampel data yang dibutuhkan terpenuhi. Di dalam menentukan responden dilakukan secara acak.

Di samping itu pelaksanaan pengumpulan data di bantu tim kerja yang langsung melakukan pengumpulan data pada zona-zona yang telah ditentukan pada areal study dengan target data yang telah di perkirakan secara acak.

Pengecekan kondisi lapangan yang ada dilakukan secara langsung dan dengan cross-cek data pendukung yang telah ada.

3.4.3. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan sampai dengan didapatkan sampel data yang memenuhi untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pelaksanaan pengumpulan data dimulai dari jam aktivitas kantor Terminal Peti Kemas Semarang sampai akhir jam aktivitas kantor. Dengan maksud untuk mendapatkan data langsung dengan wawancara pada waktu senggang yang dapat diluangkan oleh responden dalam menjawab pertanyaan yang ada.

Waktu penelitian sampai dengan pengolahan data dan analisis yang akan dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1. Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2008																						
		Februari			Maret			April			Mei		Juni		Juli		Agustus							
1	Studi Pustaka & Literatur	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
2	Formulasi Masalah	■	■	■	■	■	■	■	■															
3	Seminar Proposal Tesis									■														
4	Konsultasi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Pengumpulan Data (Primer)								■	■	■	■	■											
6	Penyusunan Data									■	■	■	■	■	■	■								
7	Analisa Data										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Pembahasan & Penyusunan Laporan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9	Seminar Tesis																					■		
10	Ujian Tesis																						■	
11	Perbaikan																						■	■

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

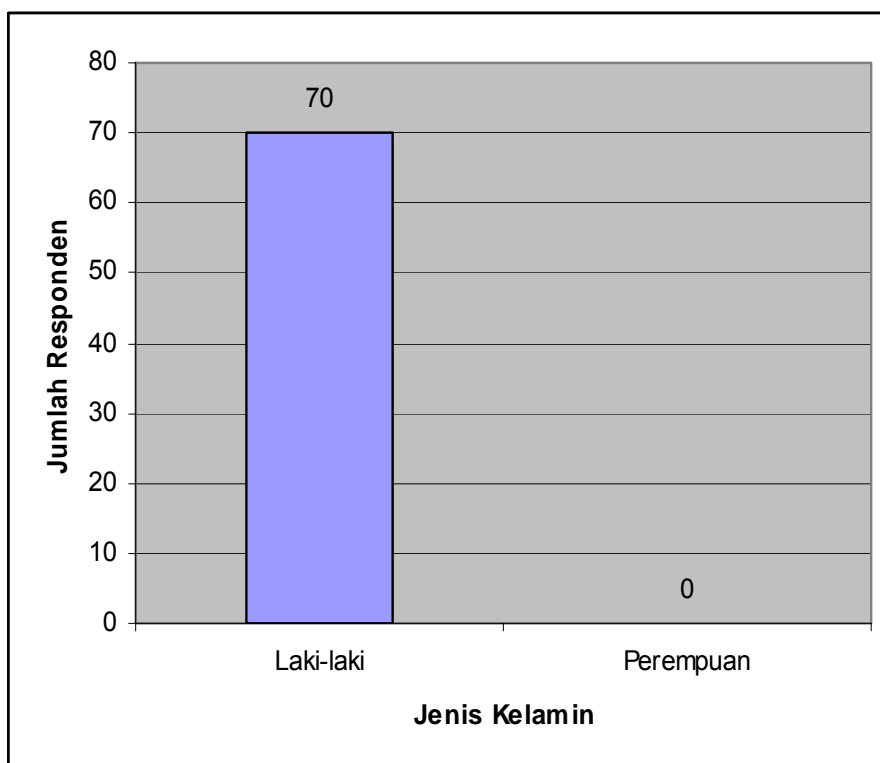
4.1. Analisa Secara Umum dari Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai di Terminal Peti Kemas Semarang dengan menggunakan kuesioner (data terlampir), maka dapat diperoleh karakteristik dari pelanggan secara umum adalah sebagai berikut :

4.1.1. Karakteristik Pelanggan untuk Kegiatan Ekspor

A. Jenis Kelamin

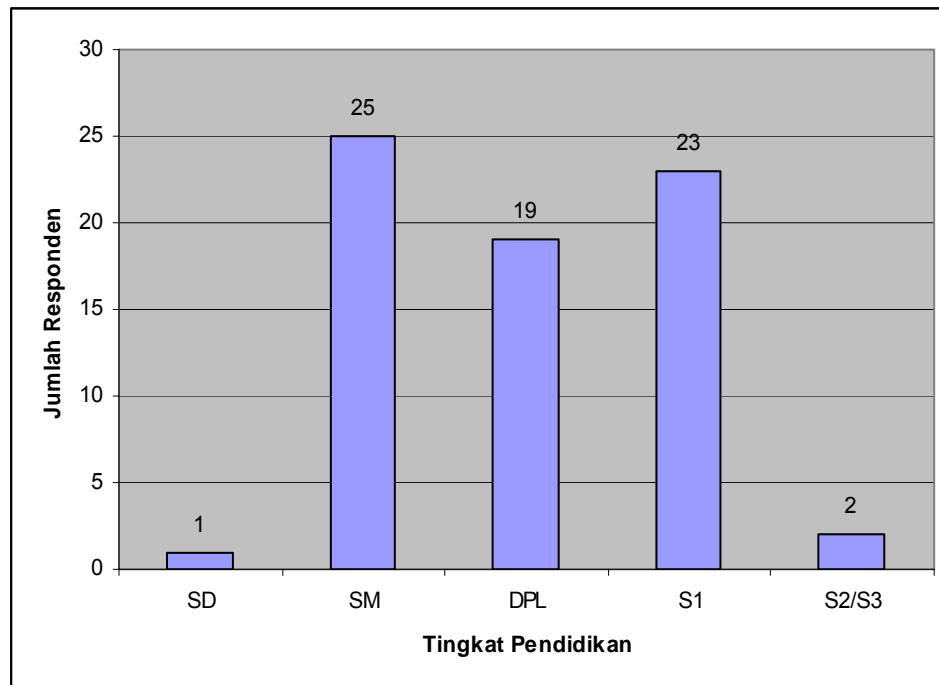
Dari data yang diperoleh hasil kuesioner dapat diketahui bahwa Jenis Kelamin dari pelanggan secara keseluruhan adalah Laki-laki (data terlampir). Sehingga secara persentasi 100% adalah laki-laki dan 0% adalah perempuan. Berikut ini adalah grafik dari Jenis Kelamin para pelanggan TPKS untuk kegiatan ekspor :



Gambar 4.1
Grafik Jenis Kelamin Pelanggan TPKS kegiatan ekspor

B. Pendidikan Terakhir

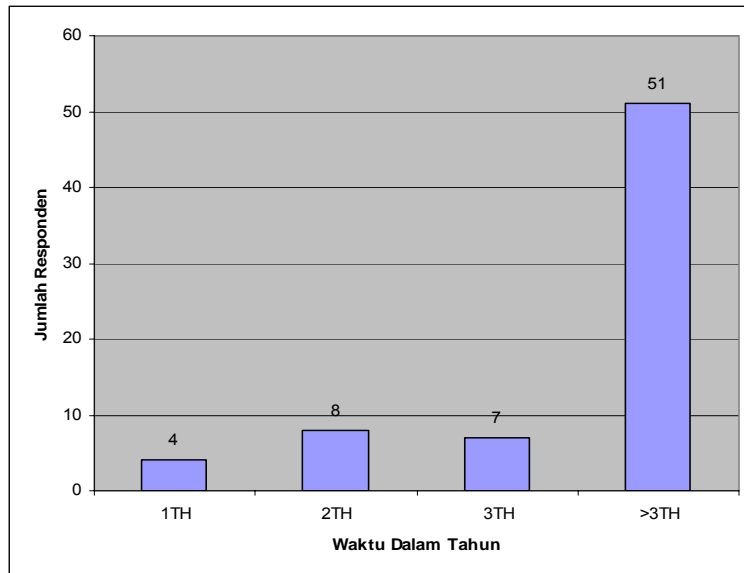
Berdasarkan data yang diperoleh (data terlampir), maka dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pelanggan TPKS sebagian besar adalah Sekolah Menengah (untuk kegiatan ekspor). Dengan persentasi sebagai berikut : Sekolah Dasar (1%), Sekolah Menengah (36%), Diploma (27%), Sarjana (33%), dan S2/S3 (3%). Berikut ini adalah grafik dari pelanggan TPKS berdasarkan tingkat pendidikan untuk kegiatan ekspor :



Gambar 4.2
Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan TPKS kegiatan ekspor

C. Lamanya menjadi konsumen TPKS

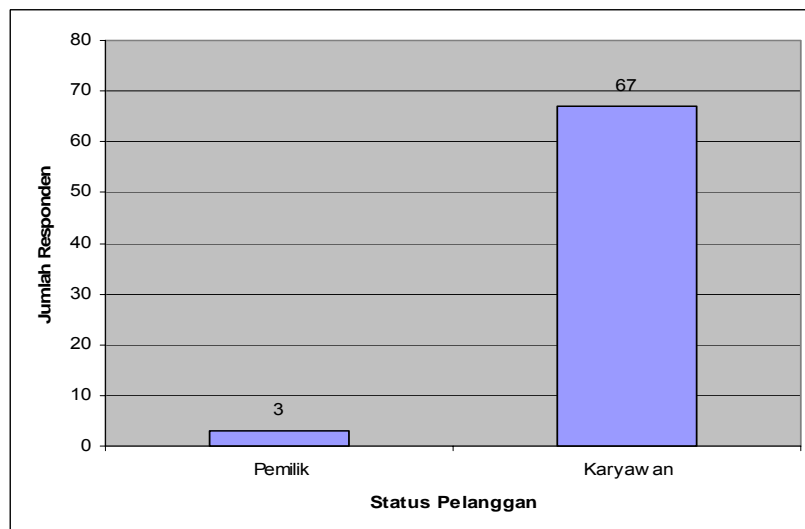
Pada poin ini akan diketahui lamanya konsumen menjadi pelanggan TPKS. Dari data kuesioner yang diperoleh (data terlampir), dapat diketahui persentase lamanya konsumen menjadi pelanggan TPKS sebagai berikut : 6% konsumen telah menjadi pelanggan selama 1 tahun, 11% untuk 2 tahun, 10% untuk 3 tahun, dan 73% untuk konsumen yang menjadi pelanggan TPKS lebih dari 3 tahun. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden merupakan pelanggan tetap dari Terminal Peti Kemas Semarang. Berikut ini grafiknya :



Gambar 4.3
Grafik lamanya menjadi Pelanggan TPKS

D. Status di perusahaan

Data yang diperoleh dari responden (data terlampir) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan karyawan dari perusahaan pelayaran, hanya sebagian yang merupakan pemiliknya. Besarnya persentase adalah sebagai berikut : 4% dari total responden berstatus sebagai pemilik, sedangkan 96% merupakan karyawan. Berikut ini adalah grafik dari status responden di perusahaan :

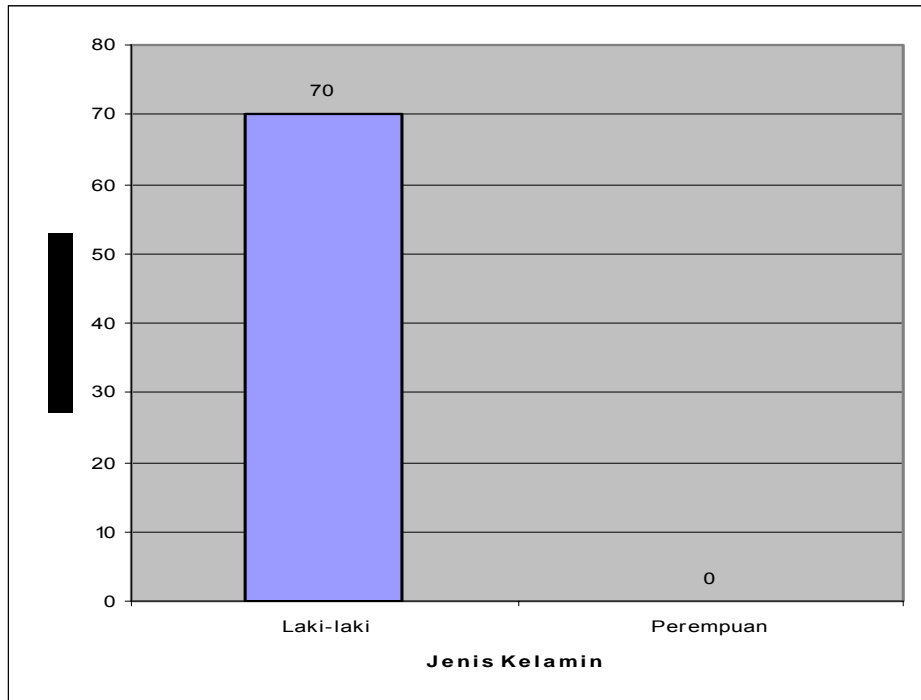


Gambar 4.4
Grafik status pelanggan di perusahaan

4.1.2. Karakteristik Pelanggan untuk Kegiatan Impor

A. Jenis Kelamin

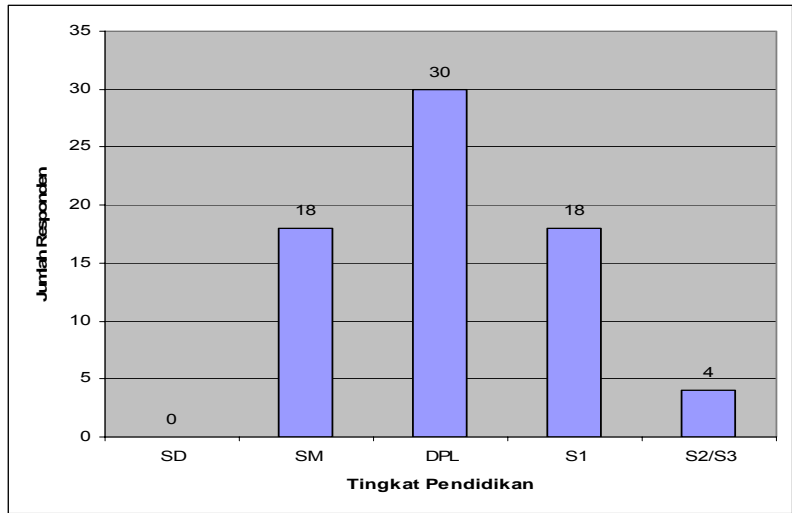
Dari data yang diperoleh hasil kuesioner dapat diketahui bahwa Jenis Kelamin dari pelanggan secara keseluruhan adalah Laki-laki (data terlampir). Sehingga secara persentase 100% adalah laki-laki dan 0% adalah perempuan. Berikut ini adalah grafik dari Jenis Kelamin para pelanggan TPKS untuk kegiatan impor :



Gambar 4.5
Grafik Jenis Kelamin Pelanggan TPKS kegiatan impor

B. Pendidikan Terakhir

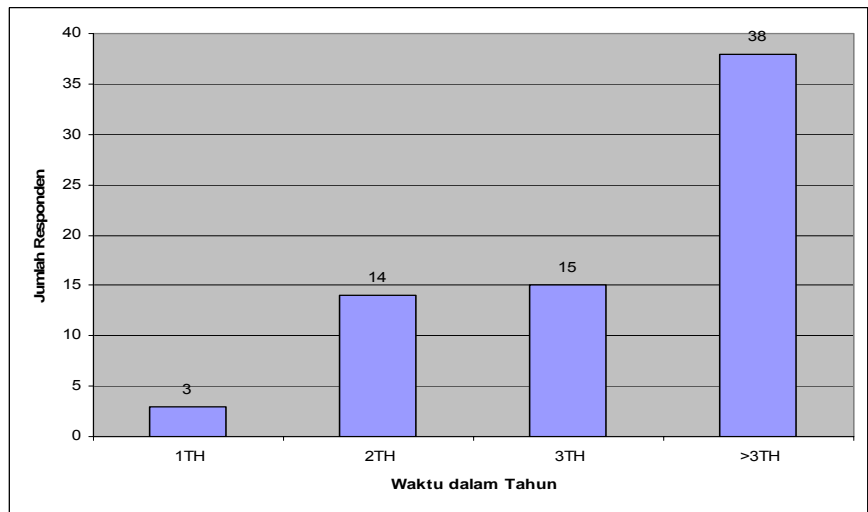
Berdasarkan data yang diperoleh (data terlampir), maka dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pelanggan TPKS untuk kegiatan impor sebagian besar adalah Diploma. Dengan persentase sebagai berikut : Sekolah Dasar (0%), Sekolah Menengah (25,7%), Diploma (42,9%), Sarjana (25,7%), dan S2/S3 (5,7%). Berikut ini adalah grafik dari pelanggan TPKS berdasarkan tingkat pendidikan untuk kegiatan impor :



Gambar 4.6
Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan TPKS kegiatan impor

C. Lamanya menjadi konsumen TPKS

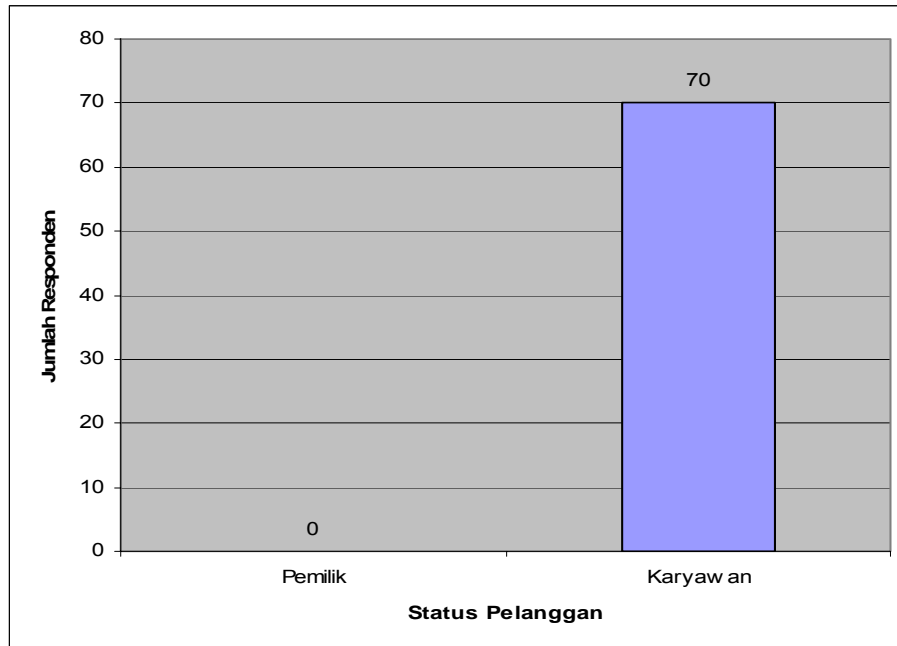
Pada poin ini akan diketahui lamanya konsumen menjadi pelanggan TPKS. Dari data kuesioner yang diperoleh (data terlampir), dapat diketahui persentase lamanya konsumen menjadi pelanggan TPKS sebagai berikut : 4,3% konsumen telah menjadi pelanggan selama 1 tahun, 20% untuk 2 tahun, 21,4% untuk 3 tahun, dan 54,3% untuk konsumen yang menjadi pelanggan TPKS lebih dari 3 tahun. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden merupakan pelanggan tetap dari Terminal Peti Kemas Semarang. Berikut ini grafiknya :



Gambar 4.7
Grafik lamanya menjadi Pelanggan TPKS

D. Status di perusahaan

Data yang diperoleh dari responden (data terlampir) menunjukkan bahwa seluruh responden untuk kegiatan impor merupakan karyawan dari perusahaan pelayaran. Besarnya persentase adalah sebagai berikut : 0% dari total responden berstatus sebagai pemilik dan 100% merupakan karyawan. Berikut ini adalah grafik dari status responden di perusahaan :



Gambar 4.8
Grafik status pelanggan di perusahaan

4.2. Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

4.2.1. Analisa Kegiatan Ekspor

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai terhadap pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang dengan menggunakan kuesioner (data terlampir) maka dapat dianalisa berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan untuk kegiatan Ekspor adalah sebagai berikut :

A. Analisa Penampilan Fisik (*Tangible*)

1. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Kebersihan merupakan salah satu faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan/*customers* dan termasuk faktor sering dinilai pelanggan. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya juga tidak dapat diabaikan pula, karena ini akan mencerminkan citra atau *image* perusahaan di mata pelanggannya/*customers*. Adapun tingkat

kepentingan dari 70 responden terhadap faktor kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya dapat dilihat pada tabel 4.1. Sedangkan penilaian tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.2. Dari keduanya dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,70%.

Tabel 4.1.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
132	105	0	1	238

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.2.
Penilaian Responden terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
60	159	4	0	223

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Dalam hal ini yang langsung terlihat oleh pelanggan adalah kantor TPKS dimana eksterior harus dalam kondisi baik dan rapi (penataan lokasi parkir, dll). Sedangkan untuk interior kantor TPKS yang diutamakan adalah ruang lobby (ruang tunggu) yang nyaman dan lapang, dengan fasilitas yang memadai sehingga para pelanggan dapat menunggu dengan nyaman selama proses pembuatan dokumen ekspor (fasilitas TV, surat kabar, dll). Dalam tabel 4.3. disajikan pendapat 70 responden mengenai faktor eksterior dan interior tersebut. Kemudian tabel 4.4. disajikan pula penilaian tingkat kinerjanya. Selanjutnya dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,38%.

Tabel 4.3.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
136	102	2	1	241

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.4.

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
52	144	16	1	213

Sumber : Hasil Kuesioner

3. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, forklift, dll*)

Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* tidak kalah penting dengan kedua faktor diatas, karena kondisi peralatan yang lengkap dan selalu siap akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja TPKS. Tabel 4.5. menampilkan pendapat 70 responden mengenai tingkat kepentingan dari faktor kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan TPKS. Sedangkan tabel 4.6. menunjukkan tingkat kinerja dari faktor tersebut. Dengan demikian dari kedua data tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,08%.

Tabel 4.5.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, Forklift,dll*)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
144	96	2	0	242

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.6.

Penilaian Responden terhadap Kinerja Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, Forklift,dll*)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
60	144	14	0	218

Sumber : Hasil Kuesioner

B. Analisa Keandalan (*Reliability*)

1. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)*, untuk pengiriman (*ekspor*) Peti Kemas dari pihak TPKS

Waktu yang diperlukan oleh perusahaan dalam melayani proses pembuatan dokumen CEIR untuk kegiatan ekspor sangatlah penting bagi para pengguna jasa TPKS. Untuk itu perusahaan wajib menjamin kecepatan pemrosesan dokumen CEIR sesuai standart yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Karena hal ini dapat mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap para pelanggannya/*customers*.

Dari 70 orang responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari faktor kecepatan pemrosesan dokumen CEIR sesuai yang tertera pada tabel 4.7. Sedangkan penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan TPKS dapat dilihat pada tabel 4.8. Dari kedua data tersebut dapat diketahui Tingkat Kesesuaian sebesar 84,40%.

Tabel 4.7.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)* pengiriman (*ekspor*)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
176	72	2	0	250

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.8.
Penilaian Responden terhadap Kinerja Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)* pengiriman (*ekspor*)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
48	141	22	0	211

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan pihak TPKS dapat memberikan pelayanan yang cepat, tetap dan selalu ramah serta siap menolong

kepada pelanggan/*customers*. Berikut ini adalah data mengenai Tingkat Kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong dapat dilihat pada tabel 4.9. Selanjutnya penilaian responden terhadap kinerja perusahaan terhadap pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.10. Dari kedua data tersebut maka dapat diperoleh Tingkat Kesesuaian sebesar 86,83%.

Tabel 4.9.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
160	81	2	0	243

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.10.
Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
56	135	20	0	211

Sumber : Hasil Kuesioner

3. Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*)

Salah satu faktor yang tidak kalah penting adalah pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas. Dalam hal ini operator dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat sesuai standart operator bongkar muat yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah data mengenai Tingkat Kepentingan pelanggan terhadap pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas dapat dilihat pada tabel 4.11. Sedangkan untuk penilaian responden terhadap tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.12. Dari kedua data tersebut maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,68%.

Tabel 4.11.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
152	81	2	0	235

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.12.
Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
36	138	24	1	199

Sumber : Hasil Kuesioner

C. Analisa Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa

Kemampuan perusahaan terutama karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul misalnya apabila keterlambatan dalam pengiriman barang maka perusahaan dapat dengan segera mengatasinya dengan mengalihkan proses pengiriman ke perusahaan lain. Hal ini mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap para pelanggannya.

Dari 70 orang responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dapat dilihat pada tabel 4.13. Sedangkan penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 4.14. Dari kedua data tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 80,83%.

Tabel 4.13.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
168	66	6	0	240

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.14.
 Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan karyawan TPKS untuk
 cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari
customer/pengguna jasa

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
32	126	34	2	194

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor kepada pelanggan/*customer*.

Dalam proses kegiatan ekspor barang adakalanya pelanggan merupakan pendatang baru, sehingga membutuhkan informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan ekspor barang. Dengan demikian para petugas TPKS dituntut untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah tentang prosedur pelayanan ekspor kepada pelanggan/customers.

Dari 70 responden diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.15. Sedangkan untuk tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.16. Kemudian dari kedua data tersebut diperoleh Tingkat Kesesuaian sebesar 83,19%.

Tabel 4.15.
 Tingkat Kepentingan responden terhadap Petugas TPKS memberikan informasi
 jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor kepada
 pelanggan/*customer*.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
132	96	4	0	232

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.16.
 Penilaian responden terhadap tingkat kinerja Petugas TPKS memberikan
 informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor
 kepada pelanggan/*customer*.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
-------------	------	-------------	------------	-------

44	123	24	2	193
----	-----	----	---	-----

Sumber : Hasil Kuesioner

D. Analisa Kepastian (*Assurance*)

1. Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Pengertian dari faktor ini adalah menuntut karyawan, baik Teller maupun CSO memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Adapun tingkat kepentingan responden terhadap faktor Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun CSO dari pihak TPKS tertera pada tabel 4.17. Sedangkan penilaian kinerja tertera pada tabel 4.18. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,29%.

Tabel 4.17.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
124	108	4	0	236

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.18.

Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
120	96	6	0	222

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS.

Untuk menjaga tingkat kepercayaan dan loyalitas para pelanggan maka pihak TPKS harus selalu menjaga kualitas pelayanan dengan meningkatkan ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS. Penilaian dari 70 responden terhadap tingkat kepentingan

Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS dapat dilihat pada tabel 4.19. Sedangkan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.20. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,29%.

Tabel 4.19.

Tingkat Kepentingan responden terhadap Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
120	96	6	0	222

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.20.

Penilaian responden terhadap kinerja Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
32	144	20	0	196

Sumber : Hasil Kuesioner

E. Analisa Empati (*Empaty*)

1. Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Kemampuan pihak TPKS untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut, di mana pihak TPKS dapat mengerti dan menganalisa kebutuhan dan keinginan pelanggan. Usaha lain yang dapat dilakukan perusahaan adalah peningkatan kemampuan karyawan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggannya melalui pelatihan khusus. Dari 70 responden, maka didapat tingkat kepentingannya seperti yang terlihat pada tabel 4.21. Sedangkan untuk tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.22. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 85,14%.

Tabel 4.21.

Tingkat kepentingan responden terhadap Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
----------------	---------	----------------	---------------	-------

88	126	8	0	222
----	-----	---	---	-----

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.22.

Penilaian responden terhadap tingkat kinerja Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
48	99	40	2	189

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.
Rasa aman merupakan suatu yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan setiap kegiatan dan ini sudah menjadi keharusan, demikian pula dengan pelanggan/*customers* TPKS. Berikut ini penilaian dari 70 responden terhadap tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.23. Sedangkan untuk kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.24. Kemudian dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,43%.

Tabel 4.23.

Tingkat Kepentingan responden dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
112	87	16	1	216

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.24.

Penilaian responden terhadap kinerja dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
40	120	30	1	191

Sumber : Hasil Kuesioner

4.2.2. Analisa Kegiatan Impor

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai terhadap pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang dengan menggunakan kuesioner (data terlampir) maka

dapat dianalisa berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan untuk kegiatan Impor adalah sebagai berikut :

A. Analisa Penampilan Fisik (*Tangible*)

1. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Kebersihan merupakan salah satu faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan/*customers* dan termasuk faktor sering dinilai pelanggan. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya juga tidak dapat diabaikan pula, karena ini akan mencerminkan citra atau *image* perusahaan di mata pelanggannya/*customers*. Adapun tingkat kepentingan dari 70 responden terhadap faktor kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya dapat dilihat pada tabel 4.25. Sedangkan penilaian tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.26. Dari keduanya dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94,88%.

Tabel 4.25.
Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
56	144	14	1	215

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.26.
Penilaian Responden terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
24	156	24	0	204

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Dalam hal ini yang langsung terlihat oleh pelanggan adalah kantor TPKS dimana eksterior harus dalam kondisi baik dan rapi (penataan lokasi parkir, dll). Sedangkan untuk interior kantor TPKS yang diutamakan adalah ruang lobby (ruang tunggu) yang nyaman dan lapang, dengan fasilitas yang memadai sehingga para pelanggan dapat menunggu dengan nyaman selama proses

pembuatan dokumen ekspor (fasilitas TV, surat kabar, dll). Dalam tabel 4.27. disajikan pendapat 70 responden mengenai faktor eksterior dan interior tersebut. Kemudian tabel 4.28. disajikan pula penilaian tingkat kinerjanya. Selanjutnya dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,41%.

Tabel 4.27.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
56	153	10	0	219

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.28.

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
16	150	32	0	198

Sumber : Hasil Kuesioner

3. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, forklift, dll*)

Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* tidak kalah penting dengan kedua faktor diatas, karena kondisi peralatan yang lengkap dan selalu siap akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja TPKS. Tabel 4.29. menampilkan pendapat 70 responden mengenai tingkat kepentingan dari faktor kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan TPKS. Sedangkan tabel 4.30. menunjukkan tingkat kinerja dari faktor tersebut. Dengan demikian dari kedua data tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,45%.

Tabel 4.29.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, Forklift,dll*)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
----------------	---------	----------------	---------------	-------

104	134	0	0	238
-----	-----	---	---	-----

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.30.

Penilaian Responden terhadap Kinerja Kelengkapan, Kesiapan dan kebersihan peralatan/container handling TPKS (Gantry Crane, RTG, Forklift,dll)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
12	165	24	0	201

Sumber : Hasil Kuesioner

B. Analisa Keandalan (*Reliability*)

1. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)* untuk pengambilan (*Impor*) Peti Kemas dari pihak TPKS

Waktu yang diperlukan oleh perusahaan dalam melayani proses pembuatan dokumen CEIR untuk kegiatan impor sangatlah penting bagi para pengguna jasa TPKS. Untuk itu perusahaan wajib menjamin kecepatan pemrosesan dokumen CEIR sesuai standart yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Karena hal ini dapat mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap para pelanggannya/*customers*.

Dari 70 orang responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari faktor kecepatan pemrosesan dokumen CEIR sesuai yang tertera pada tabel 4.31. Sedangkan penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan TPKS dapat dilihat pada tabel 4.32. Dari kedua data tersebut dapat diketahui Tingkat Kesesuaian sebesar 76,36%.

Tabel 4.31.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)* untuk kegiatan pengambilan Peti Kemas (Impor)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
196	60	2	0	258

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.32.
 Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)* untuk kegiatan pengambilan Peti Kemas (Impor)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
48	108	40	1	197

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan pihak TPKS dapat memberikan pelayanan yang cepat, tetap dan selalu ramah serta siap menolong kepada pelanggan/*customers*. Berikut ini adalah data mengenai Tingkat Kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong dapat dilihat pada tabel 4.33. Selanjutnya penilaian responden terhadap kinerja perusahaan terhadap pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.34. Dari kedua data tersebut maka dapat diperoleh Tingkat Kesesuaian sebesar 75%.

Tabel 4.33.
 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
196	60	0	0	256

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.34.
 Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
24	129	38	1	192

Sumber : Hasil Kuesioner

3. Pelayanan operator Bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan impor)

Salah satu faktor yang tidak kalah penting adalah pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas. Dalam hal ini operator dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat sesuai standart operator bongkar muat yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah data mengenai Tingkat Kepentingan pelanggan terhadap pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas dapat dilihat pada tabel 4.35. Sedangkan untuk penilaian responden terhadap tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.36. Dari kedua data tersebut maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 73,86%.

Tabel 4.35.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan operator Bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan impor)

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
216	48	0	0	264

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.36.

Penilaian Responden terhadap tingkat kinerja Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan impor)

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
28	123	44	0	195

Sumber : Hasil Kuesioner

C. Analisa Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa

Kemampuan perusahaan terutama karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul misalnya apabila keterlambatan dalam pengiriman barang maka perusahaan dapat dengan segera mengatasinya dengan mengalihkan proses pengiriman ke perusahaan lain. Hal ini mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap para pelanggannya.

Dari 70 orang responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dapat dilihat pada tabel 4.37. Sedangkan penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 4.38. Dari kedua data tersebut dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 78,33%.

Tabel 4.37.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer/pengguna jasa*

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
132	108	0	0	240

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.38.

Penilaian Responden terhadap Kinerja Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer/pengguna jasa*

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
32	96	60	0	188

Sumber : Hasil Kuesioner

- Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/*customer*.

Dalam proses kegiatan ekspor barang adakalanya pelanggan merupakan pendatang baru, sehingga membutuhkan informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan impor barang. Dengan demikian para petugas TPKS dituntut untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/*customers*.

Dari 70 responden diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.39.

Sedangkan untuk tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.40. Kemudian dari kedua data tersebut diperoleh Tingkat Kesesuaian sebesar 80,75%.

Tabel 4.39.

Tingkat Kepentingan responden terhadap Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/customer.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
124	115	0	0	239

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.40.

Penilaian responden terhadap Kinerja Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/customer.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
20	147	26	0	193

Sumber : Hasil Kuesioner

D. Analisa Kepastian (*Assurance*)

1. Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Pengertian dari faktor ini adalah menuntut karyawan, baik Teller maupun CSO memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Adapun tingkat kepentingan responden terhadap faktor Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun CSO dari pihak TPKS tertera pada tabel 4.41. Sedangkan penilaian kinerja tertera pada tabel 4.42. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84,10%.

Tabel 4.41.

Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
120	117	2	0	239

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.42.
Penilaian Responden terhadap Kinerja Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers* (CSO) dari pihak TPKS.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
16	159	26	0	201

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS.

Untuk menjaga tingkat kepercayaan dan loyalitas para pelanggan maka pihak TPKS harus selalu menjaga kualitas pelayanan dengan meningkatkan ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS. Penilaian dari 70 responden terhadap tingkat kepentingan Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS dapat dilihat pada tabel 4.43. Sedangkan untuk tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.44. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 81,39%.

Tabel 4.43.
Tingkat Kepentingan responden terhadap Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
112	117	2	0	231

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.44.
Penilaian responden terhadap kinerja Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	147	32	1	188

Sumber : Hasil Kuesioner

E. Analisa Empati (*Empaty*)

1. Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Kemampuan pihak TPKS untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut, di mana pihak TPKS dapat mengerti dan menganalisa kebutuhan dan keinginan pelanggan. Usaha lain yang dapat dilakukan perusahaan adalah peningkatan kemampuan karyawan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggannya melalui pelatihan khusus. Dari 70 responden, maka didapat tingkat kepentingannya seperti yang terlihat pada tabel 4.45. Sedangkan untuk tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.46. Dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 81,57%.

Tabel 4.45.

Tingkat kepentingan responden terhadap Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
76	123	16	2	217

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.46.

Penilaian responden terhadap kinerja Pihak TPKS yang selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customers*.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	105	62	2	177

Sumber : Hasil Kuesioner

2. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.
Rasa aman merupakan suatu yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan setiap kegiatan dan ini sudah menjadi keharusan, demikian pula

dengan pelanggan/*customers* TPKS. Berikut ini penilaian dari 70 responden terhadap tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.46. Sedangkan untuk kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.47. Kemudian dari kedua data tersebut diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,48%.

Tabel 4.47.
Tingkat Kepentingan responden dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.

Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot
80	123	14	0	217

Sumber : Hasil Kuesioner

Tabel 4.48.
Penilaian responden terhadap kinerja dari faktor Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customers*.

Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Bobot
8	144	40	0	192

Sumber : Hasil Kuesioner

4.3. Diagram Kartesius

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisa tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu :

1. Kuadran A menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan/*customers*, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telak dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C menunjukkan, bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan di mana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.

4. Kudran D menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan dan kurang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan.

4.3.1. Diagram Kartesius untuk Kegiatan Ekspor

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai 70 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut para pelanggan setelah mereka mendapatkan pelayanan dari pihak TPKS. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.49. Selanjutnya dari hasil perhitungan nilai rata-rata tersebut diplot ke dalam diagram kartesius. Adapun gambar diagram kartesius dari kegiatan Ekspor dapat dilihat pada gambar 4.9.

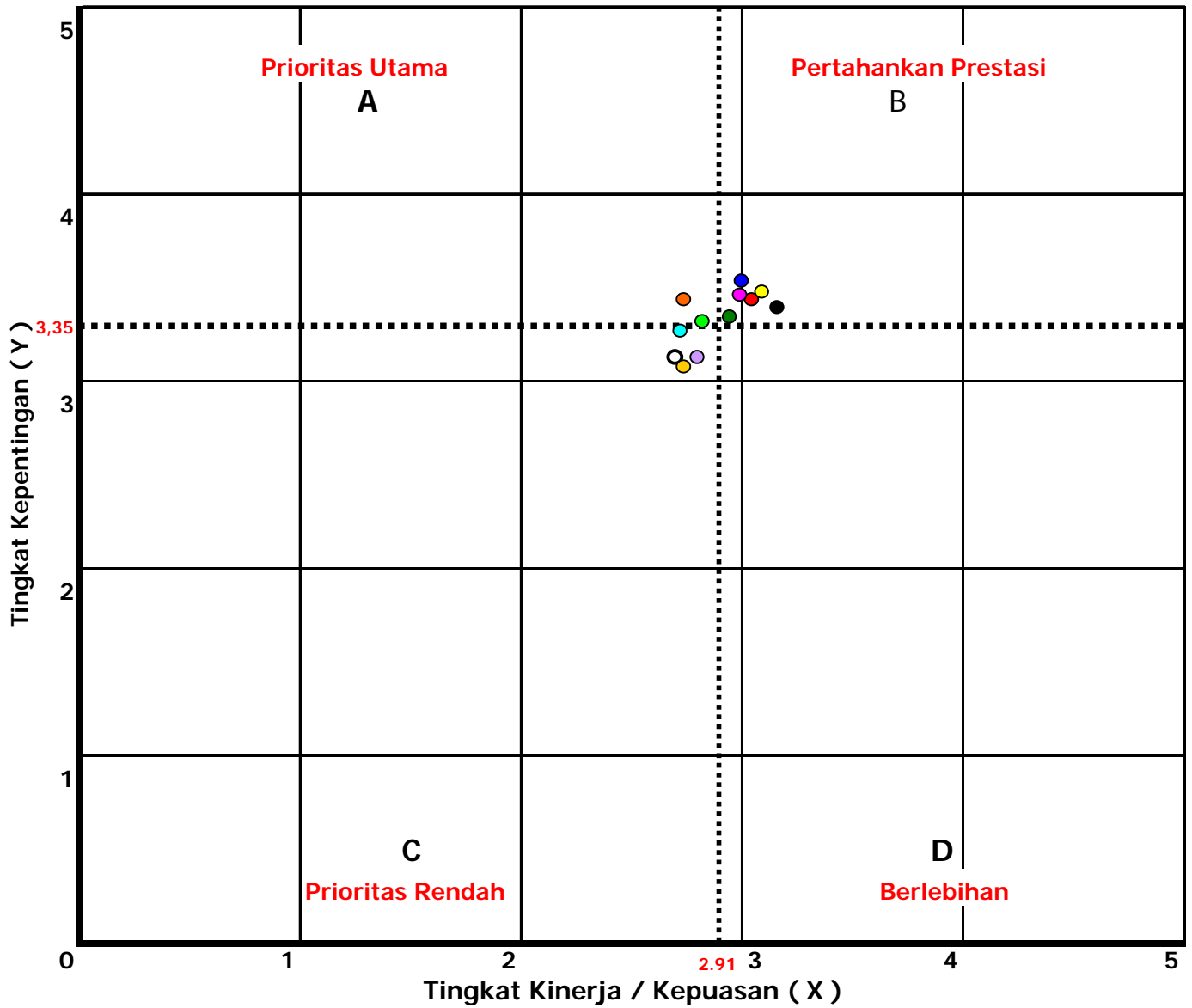
Tabel 4.49
Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kegiatan Ekspor

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang	Penilaian Tingkat Kinerja	Penilaian Tingkat Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
1	2	3	4	5	6
A. Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	223	238	3.19	3.40
2	Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	213	241	3.04	3.44
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/ <i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, forklift, dll</i>)	218	242	3.11	3.46
B. Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> , baik pengiriman (<i>ekspor</i>) maupun pengambilan (<i>Impor</i>) Peti Kemas dari pihak TPKS	211	250	3.01	3.57

2	Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS	211	243	3.01	3.47
3	Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan <i>ekspor</i> maupun <i>impor</i>)	199	235	2.84	3.36
1	2	3	4	5	6
C. Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1	Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	194	240	2.77	3.43
2	Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	193	232	2.76	3.31
D. Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1	Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	206	236	2.94	3.37
2	Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS	196	222	2.80	3.17
E. Empati (<i>Empathy</i>)					
1	Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customer</i>	189	222	2.70	3.17
2	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customer</i>	191	216	2.73	3.09
Rata-rata nilai (\bar{X} dan \bar{Y})				2.91	3.35

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 70 responden

Sumber : Hasil Perhitungan Kueisoner



Keterangan :

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| ● = A1 | ● = B1 | ● = C1 | ● = D1 | ○ = E1 |
| ● = A2 | ● = B2 | ● = C2 | ● = D2 | ● = E2 |
| ● = A3 | ● = B3 | | | |

Gambar 4.9
Diagram Kartesius untuk Kegiatan Ekspor

4.3.2. Diagram Kartesius Untuk Kegiatan Impor

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai 70 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut para pelanggan setelah mereka mendapatkan pelayanan dari pihak TPKS. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.50. Selanjutnya dari hasil perhitungan nilai rata-rata tersebut diplot ke dalam diagram kartesius. Adapun gambar diagram kartesius dari kegiatan Impor dapat dilihat pada gambar 4.10.

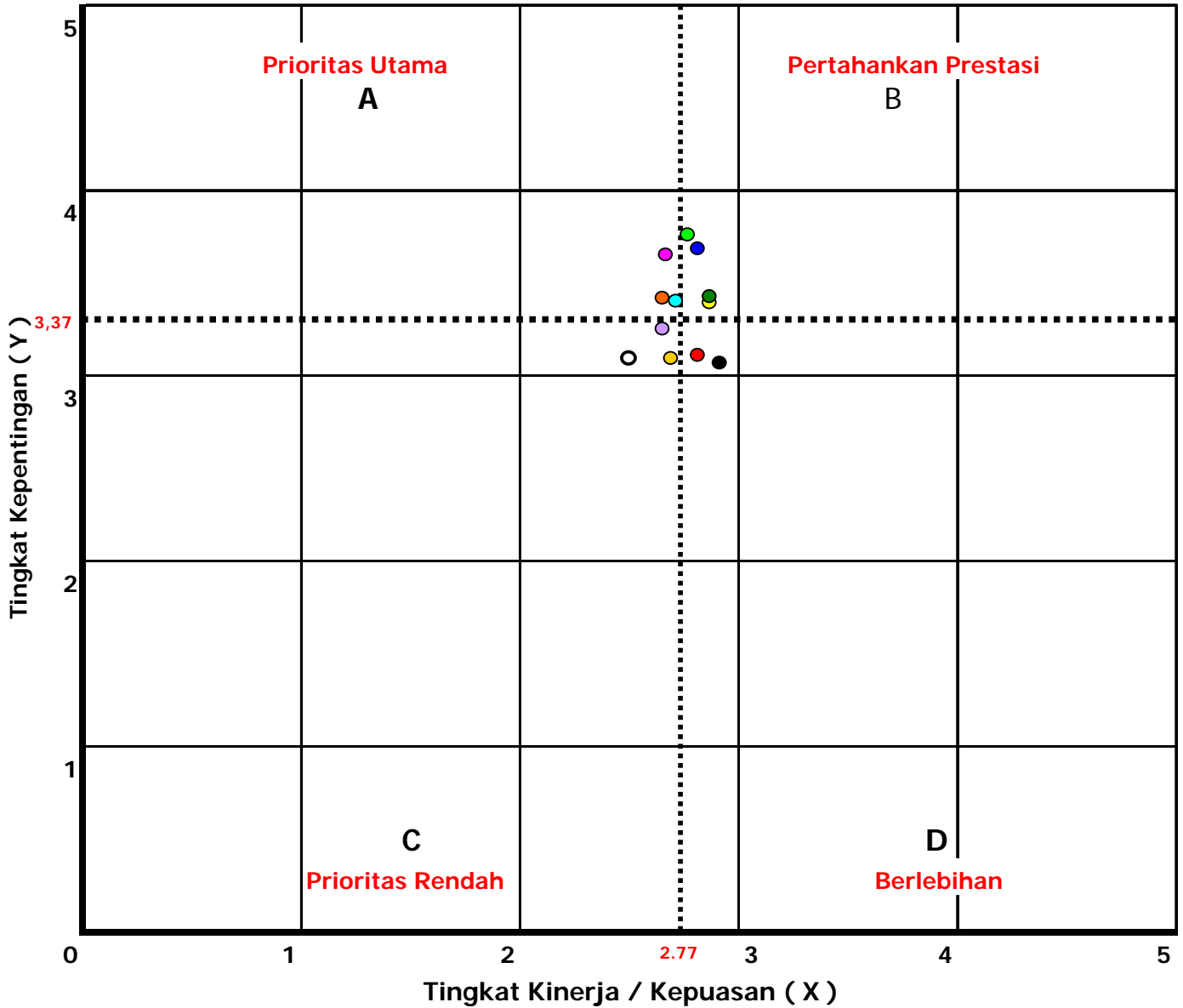
Tabel 4.50
Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kegiatan Impor

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang	Penilaian Tingkat Kinerja	Penilaian Tingkat Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
1	2	3	4	5	6
A. Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor TPKS beserta karyawannya	204	215	2.91	3.07
2	Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS	198	219	2.83	3.13
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/ <i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, forklift, dll</i>)	201	238	2.87	3.40
B. Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> , baik pengiriman (<i>ekspor</i>) maupun pengambilan (<i>Impor</i>) Peti Kemas dari pihak TPKS	197	258	2.81	3.69
2	Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS	192	256	2.74	3.66
3	Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan <i>ekspor</i> maupun <i>impor</i>)	195	264	2.79	3.77
1	2	3	4	5	6

C. Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1	Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa	188	240	2.69	3.43
2	Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/ <i>customer</i>	193	239	2.76	3.41
D. Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1	Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun <i>customer service officers</i> (CSO) dari pihak TPKS	201	239	2.87	3.41
2	Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS	188	231	2.69	3.30
E. Empati (<i>Empathy</i>)					
1	Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customer</i>	177	217	2.53	3.10
2	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customer</i>	192	217	2.74	3.10
Rata-rata nilai (\bar{X} dan \bar{Y})				2.77	3.37

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 70 responden

Sumber : Hasil Perhitungan Kueisoner



Keterangan :

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| ● = A1 | ● = B1 | ● = C1 | ● = D1 | ○ = E1 |
| ● = A2 | ● = B2 | ● = C2 | ● = D2 | ● = E2 |
| ● = A3 | ● = B3 | | | |

Gambar 4.10
Diagram Kartesius untuk Kegiatan Impor

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak perusahaan atau TPKS untuk dapat

menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh para pelanggan/*customers*, agar dapat memuaskan. Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius (Gambar 4.9 dan 4.10), sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari rata-rata tiap-tiap unsur. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.49 dan 4.50. Berikut ini adalah hasil dari diagram kartesius :

A. Kegiatan Ekspor

Dalam gambar 4.9. dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan Terminal Peti Kemas Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa
- b. Pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*).

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/*customers*.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya
- b. Penataan *eksterior* (lokasi parkir, & lain-lain) dan *interior* (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS.

- c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, forklift, dll*).
 - d. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt/Job Slip (Job Order)*), baik pengiriman (*ekspor*) maupun pengambilan (*Impor*) Peti Kemas dari pihak TPKS
 - e. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS.
 - f. Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *customer service officers (CSO)* dari pihak TPKS.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
- Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
- Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :
- a. Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/*customer*.
 - b. Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS.
 - c. Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customer*.
 - d. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customer*.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak TPKS, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih tidak efektif. Dalam hal ini, tidak terdapat faktor-faktor yang termasuk di dalam kriteria ini.

B. Kegiatan Impor

Dalam gambar 4.10. dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan Terminal Peti Kemas Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS.
- b. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa.
- c. Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/*customer*

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/*customers*.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/container handling TPKS (*Gantry Crane, RTG, forklift*, dll).
- b. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)*, baik pengiriman (*ekspor*) maupun pengambilan (*Impor*) Peti Kemas dari pihak TPKS.
- c. Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor* maupun *impor*).
- d. Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun *customer service officers (CSO)* dari pihak TPKS

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Keterampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS.
- b. Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/*customer*
- c. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/*customer*.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPKS berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak TPKS, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih tidak efektif.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D ini adalah :

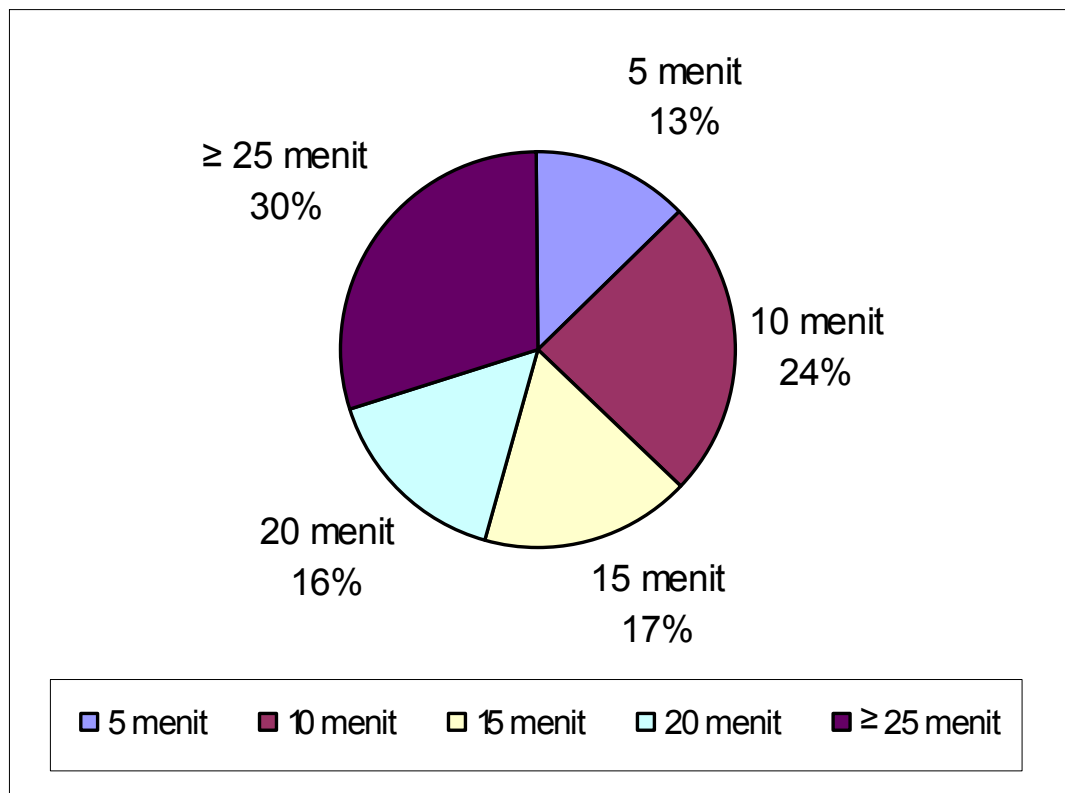
- a. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya.
- b. Penataan *eksterior* (lokasi parkir, & lain-lain) dan *interior* (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS

4.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pada uraian diatas telah dijabarkan hasil dari kuesioner yang telah disebar ke responden baik untuk kegiatan *Ekspor* maupun *Impor* dari pelanggan Terminal Peti Kemas Semarang. Dengan data-data yang telah didapatkan dari hasil kuesioner dan berdasarkan diagram kartesius, maka dapat diketahui faktor-faktor manakah yang termasuk prioritas utama, prioritas rendah, berlebihan maupun faktor yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan dari Terminal Peti Kemas Semarang.

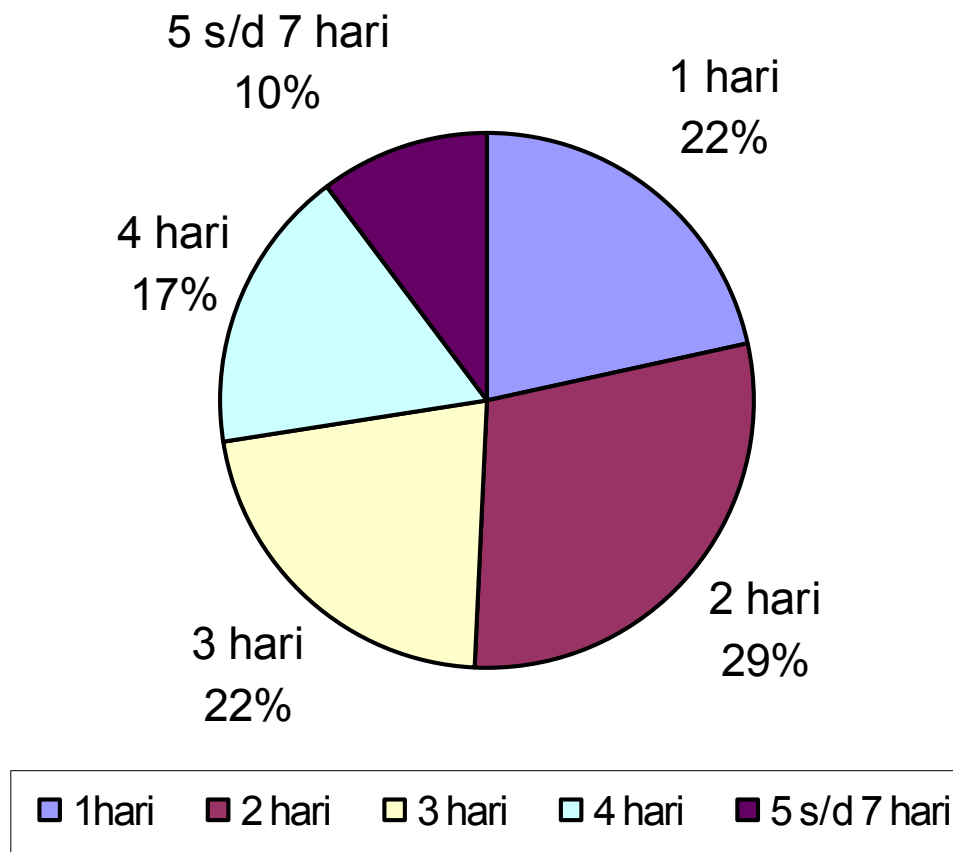
Disamping data-data yang diperoleh diatas, dari kuesioner juga telah didapatkan pula data tentang waktu pelayanan pembuatan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*) baik *ekspor* maupun *impor*, waktu kegiatan *ekspor* ataupun *impor* secara keseluruhan, dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang secara umum/garis besar. Berikut ini adalah persentasi berupa grafik berdasarkan data yang diperoleh di lapangan :

1. Kegiatan Ekspor



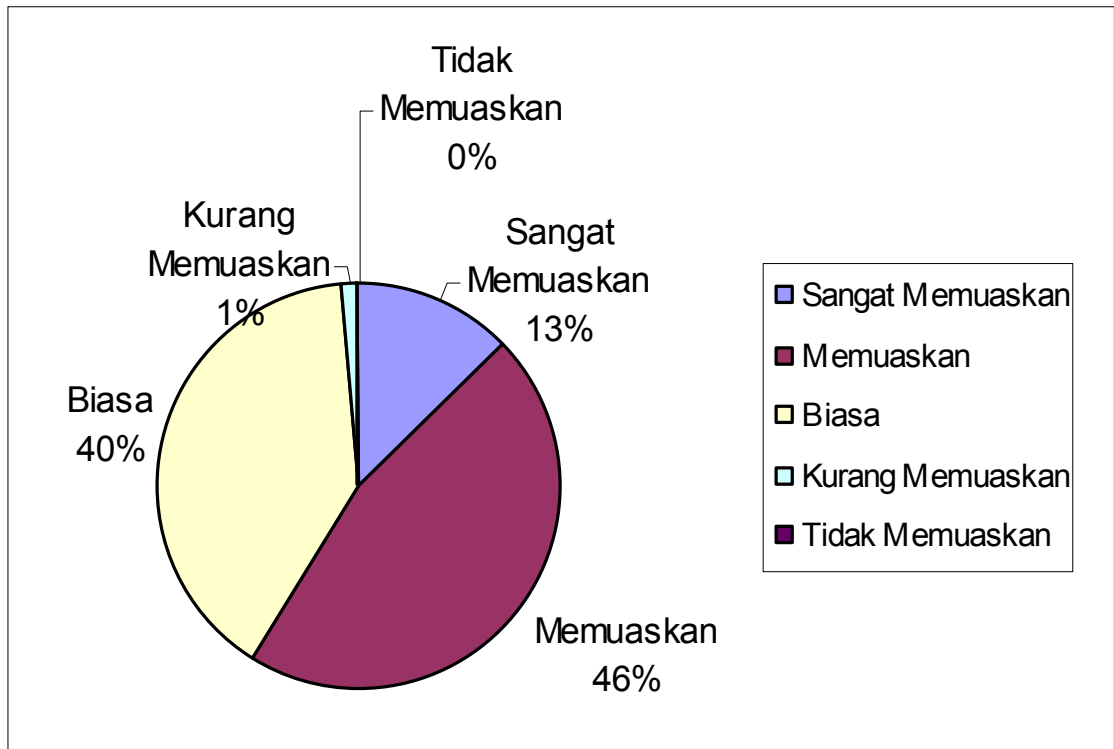
Gambar 4.11
Grafik Waktu Proses Pembuatan Dokumen CEIR untuk Kegiatan *Ekspor*

Berdasarkan Gambar 4.11 didapatkan bahwa persentasi waktu pelayanan proses pembuatan dokumen CEIR untuk kegiatan *Ekspor* adalah sebagai berikut : 13% dari pelanggan menyatakan waktu pelayanan 5 menit, 24% untuk waktu 10 menit, 17% untuk waktu 15 menit, 16 %, untuk waktu 20 menit, dan 30% untuk waktu pelayanan lebih dari atau sama dengan 25 menit.



Gambar 4.12
Grafik Waktu Kegiatan Ekspor

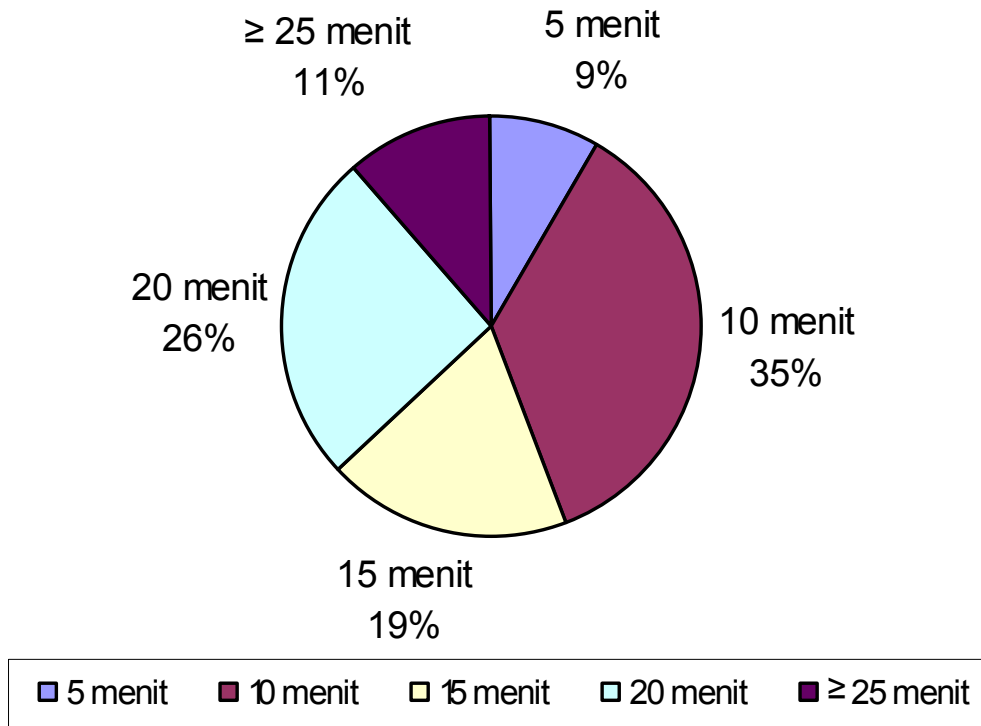
Berdasarkan Gambar 4.12 didapatkan bahwa persentasi waktu kegiatan Ekspor secara keseluruhan adalah sebagai berikut : 22% pelanggan menyatakan waktu kegiatan ekspor 1 hari, 29% pelanggan untuk waktu 2 hari, 22% pelanggan untuk waktu 3 hari, 17% pelanggan untuk waktu 4 hari, 10% pelanggan untuk waktu kegiatan ekspor lebih dari atau sama dengan 5 hari.



Gambar 4.13
Grafik Persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kegiatan *Ekspor*

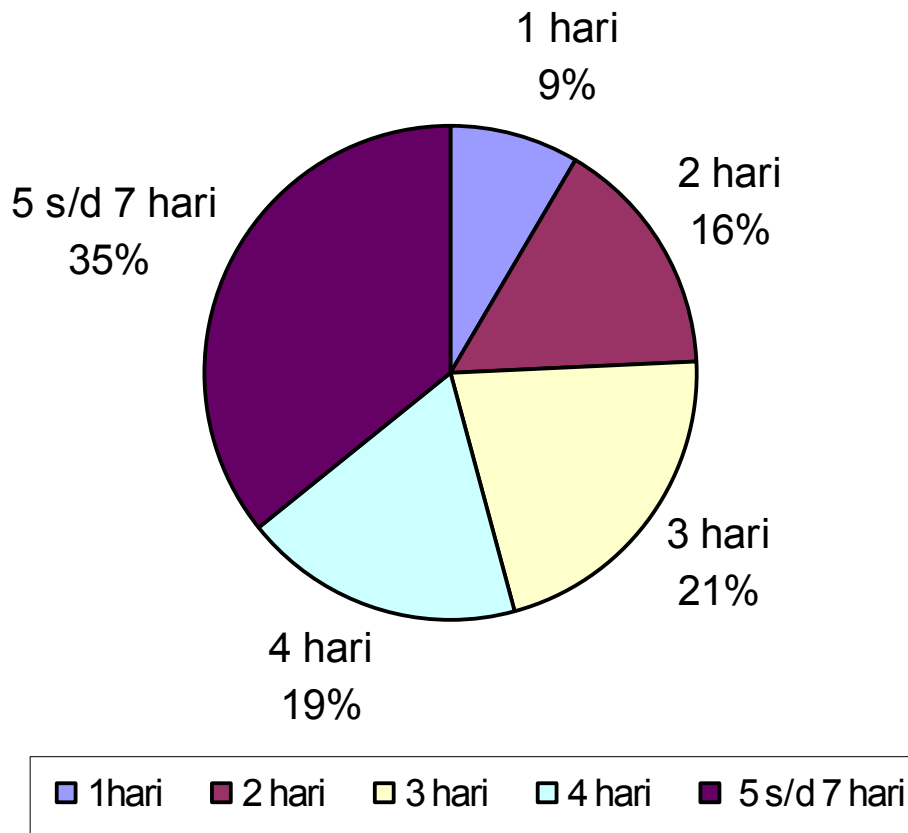
Berdasarkan gambar 4.13 didapatkan bahwa persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut : 13% pelanggan menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan TPKS, 46% pelanggan berpendapat bahwa pelayanan TPKS memuaskan, 40% pelanggan berpendapat bahwa mereka biasa-biasa saja dengan pelayanan yang diberikan pihak TPKS, hanya 1% pelanggan memiliki pendapat kurang memuaskan dengan pelayanan dari TPKS dan tidak ada satupun pelanggan yang berpendapat Tidak Memuaskan atas pelayanan TPKS (0%).

2. Kegiatan Impor



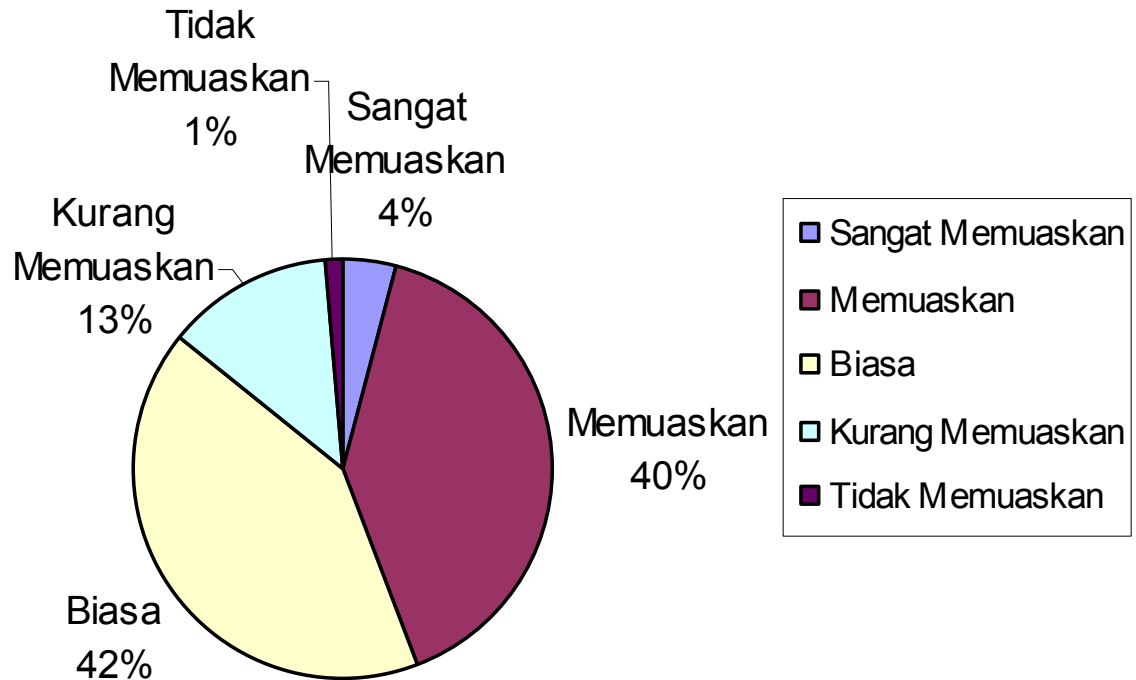
Gambar 4.14
 Grafik Waktu Proses Pembuatan Dokumen CEIR untuk Kegiatan *Impor*

Berdasarkan Gambar 4.14 didapatkan bahwa persentasi waktu pelayanan proses pembuatan dokumen CEIR untuk kegiatan *Impor* adalah sebagai berikut : 9% dari pelanggan menyatakan waktu pelayanan 5 menit, 35% untuk waktu 10 menit, 19% untuk waktu 15 menit, 26 %, untuk waktu 20 menit, dan 11% untuk waktu pelayanan lebih dari atau sama dengan 25 menit.



Gambar 4.15
Grafik Waktu Kegiatan *Impor*

Berdasarkan Gambar 4.15 didapatkan bahwa persentasi waktu kegiatan *Impor* secara keseluruhan adalah sebagai berikut : 9% pelanggan menyatakan waktu kegiatan ekspor 1 hari, 16% pelanggan untuk waktu 2 hari, 21% pelanggan untuk waktu 3 hari, 19% pelanggan untuk waktu 4 hari, 35% pelanggan untuk waktu kegiatan ekspor lebih dari atau sama dengan 5 hari.



Gambar 4.16
 Grafik Persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kegiatan Impor

Berdasarkan gambar 4.16 didapatkan bahwa persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut : 4% pelanggan menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan TPKS, 40% pelanggan berpendapat bahwa pelayanan TPKS memuaskan, 42% pelanggan berpendapat bahwa mereka biasa-biasa saja dengan pelayanan yang diberikan pihak TPKS, hanya 13% pelanggan memiliki pendapat kurang memuaskan dengan pelayanan dari TPKS dan 1% pelanggan yang berpendapat Tidak Memuaskan atas pelayanan TPKS.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara umum pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang untuk kegiatan ekspor barang sudah cukup puas dengan kondisi dan kualitas pelayanan saat ini. Namun jika pihak TPKS ingin meningkatkan daya tarik bagi para pengguna jasa, maka perlu diupayakan peningkatan beberapa hal berikut ini :
 - a. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80, 83% (bobot tingkat kepentingan = 240 dan bobot tingkat kinerja 194).
 - b. Pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan *ekspor*). Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 84,68% (bobot tingkat kepentingan = 235 dan bobot tingkat kinerja = 199).

2. Untuk kegiatan impor barang melalui Terminal Peti Kemas Semarang, para pengguna jasa secara umum beranggapan bahwa pelayanan dari pihak TPKS biasa saja. Adapun beberapa hal/faktor yang harus ditingkatkan adalah :
 - a. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 75% (bobot tingkat kepentingan = 256 dan bobot tingkat kinerja 192)
 - b. Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari *customer*/pengguna jasa. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 78,33% (bobot tingkat kepentingan = 240 dan bobot tingkat kinerja = 188).
 - c. Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/*customer*. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80, 75% (bobot tingkat kepentingan = 239 dan bobot tingkat kinerja 193).

3. Beberapa faktor yang harus dipertahankan prestasinya karena sudah memenuhi harapan dari pelanggan/*customers* antara lain :
 - a. Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*Container Equipment Interchange Receipt*)/*Job Slip (Job Order)*, baik pengiriman (*ekspor*) maupun pengambilan (*Impor*) Peti Kemas dari pihak TPKS. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 84,40%.
 - b. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/*container handling* TPKS (*Gantry Crane, RTG, forklift, dll*). Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 90,08%.

4. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan sehingga terkesan berlebihan, menurut pengguna jasa ekspor barang tidak ada, sedangkan menurut pengguna jasa impor barang masih ada, yaitu :
 - a. Kebersihan dan kerapian gedung/kantor TPKS beserta karyawannya.
 - b. Penataan *eksterior* (lokasi parkir, & lain-lain) dan *interior* (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Dalam menanggapi keluhan dari pengguna jasa, ada empat aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :
 - a. Empati terhadap pelanggan yang marah.
 - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
 - c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
 - d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

2. Strategi peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain sebagai berikut :
 - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
 - b. Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan.

- c. Memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan.
- d. Memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir M.S. (1979). *"Peti Kemas (Masalah dan Aplikasinya)"*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Buchari Alma (2004). *"Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa"*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Engel, J.F., et al. (1990). *"Consumer Behaviour"*, 6th ed, Chicago, The Dryden Press.
- Fandy Tjiptono (1996). *"Manajemen Jasa"*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Ismiyati (2003). *"Statistik dan Aplikasi"*, PPs-MTS UNDIP, Semarang.
- Kotler, Philip (1995). *"Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi"*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip (2000). *"Marketing Management"*, Prentice Hall Inc
- Martila A. John and James C. John (1997). *"The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers"*
- MTS UNDIP. (2003). *"Pedoman Penulisan Tesis, Magister Teknik Sipil"*, PPs-MTS UNDIP, Semarang.
- Nasrah Jusmin (2003). *"Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet-Studi Kasus di Jl. Urip Sumohardjo Makassar"*, Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Nurgiyantoro, Burhan (2000). *"Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial"*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- P. Siagian (1986). *"Penelitian Operasional"*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and L. Berry (1985). "A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Pelabuhan Indonesia III, PT (2001). *"Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III Terminal Peti Kemas Semarang"*, Pelabuhan Indonesia III
- Pelabuhan Indonesia III, PT (2002). *Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Petikemas"*, Terminal Peti Kemas Semarang.
- Pelabuhan Indonesia III, PT. *"Company Profile"*, Terminal Peti Kemas Semarang.
- Rudy Setiawan (2005). *"Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo"*, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya.
- Santoso, Singgih (2001). *"SPSS versi 11, Mengolah Data Statistik secara Profesional"*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Schnaars, Steven P. (1991). *"Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach"*, New York, The Free Press.
- Siswadi (2005). *"Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas Di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS)-Studi Kasus di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang"*, Tesis Magister Teknik Sipil UNDIP.
- Sudjatmiko F.D.C (2006). *"Sistem Angkutan Peti Kemas "*, Penerbit Janiku Pustaka, Jakarta.
- Sugiyono (1999). *"Statistika untuk Penelitian"*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supriharyono (2006). *"Metodologi Penelitian"*, PPs-MTS UNDIP, Semarang.
- Sutrisno Hadi (1995). *"Metodologi Research"*, Jilid 1, 2, UGM.
- Tamin, Ofyar Z. (1997). *"Perencanaan dan Permodelan Transportasi"*, Penerbit ITB, Bandung.
- Tse, D.K, and P.C. Wilton (1998). *"Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension"*, *Journal Marketing Research*.

Zeithaml dan Berry (1995) dan Cronin dan Taylor (1994). "*Service Quality, Jurnal Marketing American Association*", Diterjemahkan oleh Parasuraman.

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

Petunjuk :

1. Mohon bantuan dan kesediaan anda untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada, apabila anda seorang pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang (**TPKS**)
2. Berilah tanda silang (**X**) pada kolom pertanyaan yang anda pilih secara benar

=====

SEBAGAI REFERENSI (UMUM)

No :.....

1. **Nama** :
2. **Jenis Kelamin** : () Laki-laki () Perempuan
3. **Pendidikan Terakhir** : () Sekolah Dasar
() Sekolah Menengah
() Diploma
() Sarjana
() Pasca Sarjana (S2/S3)
4. **Jenis Kegiatan** : () Ekspor () Impor
5. **Menjadi Konsumen TPKS :** () 1 Tahun
() 2 Tahun
() 3 Tahun
() Lebih dari 3 Tahun
6. **Status di Perusahaan** : () Pemilik
() Karyawan

PERTANYAAN

Bagaimana pendapat anda tentang **TINGKAT KINERJA** yang diberikan pihak TPKS sehingga memberikan *kepuasan pelanggan* sesuai dengan **TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN** anda, adapun hal-hal tersebut tertera di bawah ini :

No	PERNYATAAN	KINERJA (X)				HARAPAN (Y)			
		SB	B	KB	TB	SP	P	KP	TP
A. Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)									
1	Kebersihan dan kerapihan gedung/kantor TPKS beserta karyawannya								
2	Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain) di Kantor TPKS								
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan/ <i>container handling</i> TPKS (<i>Gantry Crane, RTG, forklift, dll</i>)								
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)									
1	Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (<i>Container Equipment Interchange Receipt</i>)/ <i>Job Slip (Job Order)</i> , baik pengiriman (<i>ekspor</i>) maupun pengambilan (<i>Impor</i>) Peti Kemas dari pihak TPKS								
2	Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS								
3	Pelayanan operator bongkar Muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan <i>ekspor</i> maupun <i>impor</i>)								
C. Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
1	Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari <i>customer</i> /pengguna jasa								
2	Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan ekspor/impor kepada pelanggan/ <i>customer</i>								
D. Kepastian (<i>Assurance</i>)									
1	Pengetahuan dan kecakapan Teller maupun <i>customer service officers (CSO)</i> dari pihak TPKS								
2	Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan dari TPKS								
E. Empati (<i>Empathy</i>)									
1	Pihak TPKS selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan/ <i>customer</i>								
2	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/ <i>customer</i>								

Keterangan :

SB = Sangat Baik/Sangat Puas
 B = Baik/Puas
 KB = Kurang Baik/Kurang Puas
 TB = Tidak Baik/Tidak Puas

SP = Sangat Penting
 P = Penting
 KP = Kurang Penting
 TP = Tidak Penting

DATA PENDUKUNG :

1. Berapa lamakah waktu yang anda dibutuhkan untuk mengurus dokumen (baik dokumen **CEIR** maupun **Job Slip**) di TPKS ?

- a. 5 menit
- b. 10 menit
- c. 15 menit
- d. 20 menit
- e. 25 menit atau lebih

2. Berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk menyelesaikan seluruh kegiatan di TPKS, dimulai dari *container* masuk sampai diangkut ke kapal (**EKSPOR**) atau mulai dari bongkar *container* dari kapal sampai dengan keluar dari lapangan penumpukan (**IMPOR**) ?

A. EKSPOR

- a. 1 hari
- b. 2 hari
- c. 3 hari
- d. 4 hari
- e. 5 hari atau lebih

B. IMPOR

- a. 1 hari
- b. 2 hari
- c. 3 hari
- d. 4 hari
- e. 5 hari atau lebih

3. Berapa biaya yang harus anda keluarkan dalam proses pembuatan dokumen, baik CEIR (Container & Equipment Interchange Receipt) maupun Job Slip ?

- a. Ekspor = Rp.....
- b. Impor = RP.....

4. Berapakah biaya keseluruhan yang harus anda keluarkan untuk kegiatan ?

- a. Ekspor = RP.....
- b. Impor = RP.....

5. Secara keseluruhan adakah kendala yang anda hadapi selama proses kegiatan Ekspor maupun Impor Barang ?

- a. Ada
- b. Tidak Ada

Bila anda menjawab **ADA** tolong sebutkan salah satu kendala yang anda hadapi selama ini ?

.....
.....

6. Menurut anda sebagai pelanggan jasa TPKS, bagaimanakah pelayanan secara keseluruhan yang diberikan pihak TPKS kepada anda ?

- a. Sangat Memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Biasa-biasa saja
- d. Kurang Memuaskan
- e. Tidak Memuaskan

DATA PEGAWAI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG



**PT. (PERSERO) PELABUHAN INDONESIA III
TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG**

Realisasi Sumber Daya Manusia Tahun 2007						
Berdasarkan Usia						
No.	Rentang Usia	Realisasi 2006	Tahun 2007		Selisih	
			RKAP	Realisasi	6=5-4	7=5-3
1	2	3	4	5	6=5-4	7=5-3
1	s.d. 30 Tahun	31	30	23	(7)	(8)
2	31 Tahun - 35 Tahun	36	40	42	2	6
3	35 Tahun - 40 Tahun	15	18	21	3	6
4	41 Tahun - 45 Tahun	22	15	12	(3)	(10)
5	46 Tahun - 50 Tahun	38	45	34	(11)	(4)
6	51 Tahun ke Atas	67	68	68	-	1
JUMLAH		209	216	200	(16)	(9)
Berdasarkan Pendidikan						
No.	Pendidikan Terakhir	Realisasi 2006	Tahun 2007		Selisih	
			RKAP	Realisasi	6=5-4	7=5-3
1	2	3	4	5	6=5-4	7=5-3
1	Sekolah Dasar	10	10	10	-	-
2	Sekolah Lanjutan Pertama	23	23	20	(3)	(3)
3	Sekolah Lanjutan Atas	94	110	102	(8)	8
4	Sarjana Muda (Diploma)	21	19	17	(2)	(4)
5	Sarjana (S-1)	50	43	41	(2)	(9)
6	Pasca Sarjana (S-2)	11	11	10	(1)	(1)
7	Doktor (S-3)	-	-	-	-	-
JUMLAH		209	216	200	(16)	(9)

BACK Lampiran 2

Sumber Daya Manusia Outsourcing Tahun 2007				
No.	Bidang/Paket Pekerjaan	Tahun 2006	Tahun 2007	Selisih
1	2	3	4	5=4-3
1	Keamanan	41	41	-
2	Operasional	34	22	(12)
3	dan lain-lain	2	3	1
JUMLAH		77	66	(11)

BACK Lampiran 3



Jl. Coaster No. 10A Pelabuhan Semarang 50116
 Telephone : (024) 3574270-3574278-3586219-3580711
 Telex 22305, Fax : (024) 3581242
 HTTP : www.tpks.co.id
 E-MAIL : edp@tpks.co.id

DATA PELANGGAN TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

DAFTAR NAMA EMKLA
TANGGAL S/D

NO NAMA PENGGUNA JASA (EMKL)

		S	W	K	F
1	ANDALAYAN	0			
2	ARTOMORO	7602793/0816428531			
3	ALPHA MULTITRANS	6715260/08886662376/085645599196(HERI)			
4	ANDAL CITRA SEGARA	081325717844/70281061/081390436634			
5	ANDALAN FACIFIC	3558459/081325430014/70234966/70239132(SRI)			
6	ANDALAN NUSANTARA	7602985/70243161			
7	ANUGRAH SEGARA	6708255			
8	APAC INTI CORPORA	08122857363/3568602			
9	ARCETON	3564628/08122864905/70289230			
10	ARINDOJAYA MANDIRI	8449922/08122801337/081326759292(YUDI)8411666			
11	ARJUNA CAKRA (SUKO)	7625167/0818245890			
12	ARJUNA CAKRA 2	7625167/08122829031			
13	ANUGRAH MANDIRI TRANS	70285507(TRI)081575251444*			
14	ARUM PRIMA	359682/081325520185/			
15	ASTRIKA KARYA PUTRA	3520458/ 081325520185(TRI)			
16	ATRIAMODA TRANSPORTINDO	7610683/0852260743495			
17	ATRIND MARINA JSAYA	3512698/08562650119/R. 6713353			
18	ARTA KAYU	08132575135515/081578500528			
19	AHLER THOENGIND	081575135515/081578500528			
20	ARSY EXPRESINDO MITRA	7622962/08122548272			
21	ANDALAN LINTAS NUSA	70120799			
22	ATLANTIK CONTAINERLINE	70113471/081326554318			
23	AGIS/JCL SEMARANG	7612096/70352427(WAHYU)70455838			
24	BAHTERA SATRIA ADIDAYA	7615646/7624335/0882537577			
25	BAHARI CAHAYA RAYA	081575134882			
26	BAJA KORA	355814			
27	BAHANA SAMODERA TRAN/BUANA	3518103/081325791512			
28	BAYU NAKMUR	7629019/70127182			
29	BARUNA BOSARA	08157611015/8501120			
30	BERMUDA CEMERLANG	7612885			
31	BENTARA TRANSWAHANA	6732278/081326419315 ✓			
32	BERKAH USAHA	70777577/081326416495			
33	BERKAH SANDIKA	3573848			
34	BERKAH KURNIA ILLAHI	70777577			
35	BHAKTI JAYA MANDIRI	3588209/08122826665			
36	BINTANG BARUNA	70372609/7601396			
37	BUANA JASA MANDIRI	081805982483			
38	BRISTAR	08122854335/8450448			
39	BEGE SAMUDERA KEMAS	6717015/70299524			
40	BELGINDO / DUTA RINTAS	7622226			
41	BALI SARANA		0		
42	CAHAYA SARI		0		
43	CATUR BARUNA UTAMA	7617711/081690180			
44	CATUR JAYA MANUNGGAL	7600733/ 081575283120(HEPI)			
45	CITRA USAHA/BAHANA SAMUDERA	3518103/081325791512			
46	CENTRAL MITRA ABADI (TRISNO)	7010717(TRIS)7617687/08174161654*			
47	CENTRAL MITRA ABADI (KAMTO)	70169430/70142486(HADI)*70169431			
48	COMBITRANSINDO	76160814/081325194550/70105364(SONY)*			
49	CONDISTRIBINDORYA	8445810/081325306390			
50	DANA DIP	7618762/08156508531/ 70437531			
51	DHARMA KARYA MANDIRI	085228979144(JOKO)			
52	DHARMA PERSADA MNUNGGAL	K.3589090/081325059228(ROMAN)081329296589			
53	DEVIL	70700449/7623791/0812289496			
54	DHARMA BAHARI	70253327/3519067			
55	DHARMA SATYA NUSANTARA	085228979144*			

NAMA PENGGUNA JASA (EMKL)

TANGGAL S/D

			S	W	K	F
56	ELANG SAMODERA	7619805/081390398866				
57	FORINDO MITRA BUANA	70161806/08562658806				
58	FNS TRANS BUANA	7620044/081562658808/08156663936*				
59	GAMA SEMA	3555416/088824971561*				
60	GAPURA		0			
61	GARANDAKA	8313783				
62	GAMA INTI SAMUDERA	08122903185				
63	GEMILANG	7623204/08156561286				
64	GENUK JASA	3588164/3557391/08122842254				
65	GEOLOGISTIK	R.3522843/08164256649/K8312490				
66	GITA TATA	35613688/08132626649/8312490/081326256351				
67	GO TRANS	7605248/08157743941				
68	GOLDEN FLOWER	0818245407/6921228				
69	GLOBAL TRANSPORT/TRANSLINK	7618000/7619000/7618061				
70	GEOPURA PERDANA LOGISTIK		0			
71	HADATRANS INTER BUANA	747678000/619000/7618061/081575037038				
72	HANITA	085225172727/6717739/085229111826/R.6730506				
73	HASIL SAMUDERA	70219958/70777577				
74	HORIZON INTERNATIONAL	081325796903/ 70140336				
75	INDO BAHARI	081575214377/76632682/70367641				
76	INDO PERTAMA NUSA	70407995/7622935111/085630326210				
77	INDO SAMUDERA PERKASA		0			
78	INTERNUSA HASTA BUANA	08122569693/ 70367647				
79	INTERNASIONAL FORTUNA	7612756/70192405/70240693/70367621				
80	INTRA VEEM (ZAEN'AL)	0815664442/341682/R.3571917				
81	INTRA VEEM (JATMIKO)	08565724561*				
82	INTRAVEEM (SUROSO)	3550357/08164257330				
83	JALUR LINTAS	8449924/081326576853/7026612				
84	JASA BAHARI	81575121071				
85	JASA FASIFIC	0811271250/7479300				
86	JASA EXPRESINDO BAHTERA INTER		0			
87	JAYA PUTRA PANDANARAN CHAMF		0			
88	JERAMI INDAH PERKASA /BALI INDA	3512821/08122978315				
89	KALTIM AHI GUNA	70152182*/70176499*(GATOT)/AGUS				
90	KAYU LAPIS INDONESIA	3585542/08886536024/081326411445/8311959*				
91	KAZHA LOGISTIK/PRIMA JASINDO	7620716/70367634*/081325641330				
92	KARYA KENCANA	081565763/70162466/ 08156571763/ 70366936				
93	KIBAR SEJATI	8313166/081575281625/081575229921(ENDRO)/70352242*				
94	KINARYA MANDIRI	08122559946/70116284				
95	KUDA SAKTI PERKASA	70432139/08122825600				
96	KEDAUNG MEDAN INDUSTRI.DLN		0			
97	KEDAUNG MEDAN INDUSTRI.DLN		0			
98	KURNIA ABADI		0			
99	LAUTAN JASA MANUNGGAL	3555896/081805833383				
100	LEMBAH HIJAU ABADI	7614850/70291751				
101	LINA CARGO	085640617071/3545549				
102	LINTAS MAJU JAYA	7617450/085229283221/08157777561				
103	LAUTAN MAS INDO CARGO	R6722557/0815750428/3563511.K				
104	METEXWAHANA MITRA JASA SAM	70320076*				
105	MENTARI JAYA ABADI	7617020/0815652460/081326246656				
106	MENTARI FRIGT SERVICE	70712336/ 081325017936				
107	MEGA BAHANA SAMUDERA		0			
108	MAS SAMUDERA	6724406/08156524604/085640739745				
109	MALA		0			
110	MAS PRAYASA CARGO (AGUS)	0817245738*				
111	MARABUNTA	08156609697/08122839790				

NAMA PENGGUNA JASA (EMKL)

TANGGAL S/D

			S	W	K	F
112	MARINDO JSAYA	AG 08156609697/08122839790				
113	MERCURY LINE	70285597*				
114	MEGARAMA LESTARINDO	7607111/081878020				
115	MENDUT/ MELINCO	08122831510/3583976				
116	MERTA PAHALA LAJU	R.6593363/761531/70349652/081931763793				
117	MITRA MAS SWASTIKA	3544144/081325706451				
118	MITRA MANDIRI UTAMA	7613933				
119	MITRA SEGARA CARGO		0			
120	MITRA CARGO MANDIRI	7610341/081390036379(FAJAR)				
121	MITRA MNADIRI UTAMA	7613933				
122	MITRA PAHALA LNCAR	7605271/70313878				
123	MSA CARGO/ MONANG SAINIPAR	0815654461/08122569693/08122569693				
124	MUKTI BAHARI	3563980/3560337/081390394140				
125	MULYA REKSA	3563980/3560337				
126	NUNTAI ARUT TRANS		0			
127	MPU TANTULAR LLOYD		0			
128	MERCUSUAR	3549279/08156546517				
129	MEDIA TRANS		0			
130	NAOTICON CARGO		0			
131	NITI BAWANACARGO		0			
132	NEW CARGO		0			
133	NITI SARANA MULIA	70186430(GUN);7623679/70295319(ALI)				
134	NEW WAVE LOGISTIK INDONESIA	8319114/08122862313/ 081325860114				
135	OLOAN JAYA KARYA INDOPU		0			
136	PATAYA RAYA	7614858/08132510784/0818503615(ANDIK)				
137	PRANADYA	70281061/08885431127				
138	PUTRA ABDI WINDO CALIPLAST	0818458128/K.3561072				
139	PETROLOG UTAMA /SCHENKER	7614619/085225158667				
140	PUNCAK JAYA MANDIRI	85640843996				
141	PUNINAR JAYA	81548043654				
142	PENTAGRO MANDIRI (DINDA)	7603675/081325177354/081575219959				
144	PENAMA	8446953/70359198*/081390833968				
145	RAHAYU	70416431				
146	RITRA CARGO	8446953/08122528074				
147	R I M O	8446953/70148346/081390833968				
148	SAI APAREL/WIRA TANGGUH	6717914/081325774198				
149	SANGGOCERAMIC	K3518391/70207609*				
150	SANTOSO TRANSPORT	K3540943/0815658294(BUDI)081326259700				
151	SARANA KARYA MUSTIKA	7616602/70115101				
152	SARANA PERMATA CONTAINER	7617847K/0818242213*(WAGIYONO)				
153	SATRIA LINTAS	70166277				
154	SILKARGO INDONESIA	08562724577* 081228543254 081 228 111 97				
155	SAMUDERA PERDANA TRANS		0			
156	SARI PUTRA TEBING	8156624323				
157	SANJAYA TRANS SAMODERA	0				
158	SEMARANGJAYA MITRA	7615484/70166121				
159	SAMUDERA PERDANASEJATI		0			
160	SANJAYA TRANS SAMODERA		0			
161	SEGARA CITRA PERKASA	70386530/7605978K				
162	SEGARA HARAPAN RHEMA INDOFU		0			
163	SEMARANG VEEM/UJPT	6592952/70262311*				
164	SEGARA MAS SENA PUTRA		0			
165	SEMAK MUR SENDO MAK MUR	3548146/081325179228/70134002/70111310				
166	SEMAK MUR JAYA LOKA MULYA/UJPT	3561924/6708875/70262311(BB)				
167	SINAR SAKTI		0			
168	SINAR TIRTA EMAS	7615236/08156521281/081325201492*				

NAMA PENGGUNA JASA (EMKL)

TANGGAL S/D

		S	W	K	F
169	SINAR KARUNIA MULIA/ESMART INT	70174583			
170	SUBUR ANUGRAH TV	70152182(GATOT)3547853/70157460			
171	SUMBER BARU	0			
172	SUPRA RAGA TRANSPORT	7618570/71/70398148			
173	SOMARINDO	7060702/08122909835			
174	SWACO INTERNASIONAL	0			
175	SWAKARSA BAKTI MANDIRI	0			
176	TANJUNG KREASI/CAHAYA MITRAE	3583732/085866960661			
177	TANJUNG KREASI/ ARFINDO	0			
178	TEDUH MAKMUR	70153228/3518084K			
179	TENSINDO+ TOSA	8122917056			
180	TESIR JAYA MANDIRI	6704137/6702483			
181	TIRTA KURNIA JASATAMA	43522377/08122520507			
182	TIRTA SANTIKA	0818244278/7601646/085225122669			
183	KALISARI 70349857 (RINO) 08139086	3519416/081325282000*/70337340*			
184	TIRTA SARI	3519416/081575133474			
185	TIGA BINTANG JAYA (YULI)	0812250781/7075133474			
186	TRI LINK DOMESTIK	0			
187	TITIAN MEGAH BAHTERA	8416125/0818299167			
188	TRANS FOCUS (ANTON)	085225226006.(ANTON/70251726/70284857)			
189	TRANS NUSANTARA	6122519068			
190	TRANSPORT PASIFIC INDONESIA	0			
191	TRANSCON SUCCSES	0			
192	TRANS EMAS LINE	0			
193	TIRAMI JAYA	7524623/081325567318			
194	TRI SAMUDERA RAHARJA	7605268/081390882005/081390882005			
195	TRI UPAYA SAKTI	0			
196	TRIGITA UPAYA MAKMUR	7610340/081228681809			
197	TIRTA ADI SAMODERA	0812257431/3511822			
198	TRISTAR LOGISTIK	3511700/085225070066/08132599525			
199	TUNAS SAMUDERA	7617570/081325070066/081325299525			
200	UNGGUL CIPTA	7607083/EXT 108/08179517059/08122560062			
201	UNI ELARGE	0			
202	VARUNA TIRTA PRAYASA	3517482/0813268517			
203	WAHANA MITRA JASA SAMUDERA	7620379/70320076*			
204	WAHANA INDO NUSA	70227286/081575229921/70224406			
205	WISANTARA	3552575/3556341			
206	WIRA TANGGUH	3520431/081575229921*/85865206078(SG)			
207	WAHYU JAYA	081542125868(BOWO)			
208	WAHYU MANDIRI	6708357			
209	WIDYA PRIMA	7030367(ADE)/7611229(KNTR)			
210	WIRA PRIMA SAMODERA	081325446146/7622879/70303627			
211	DJAKARTA LLOYD	081325763368/ 3565322			
212	TRISATYA MANUNGGAL	081325179220			



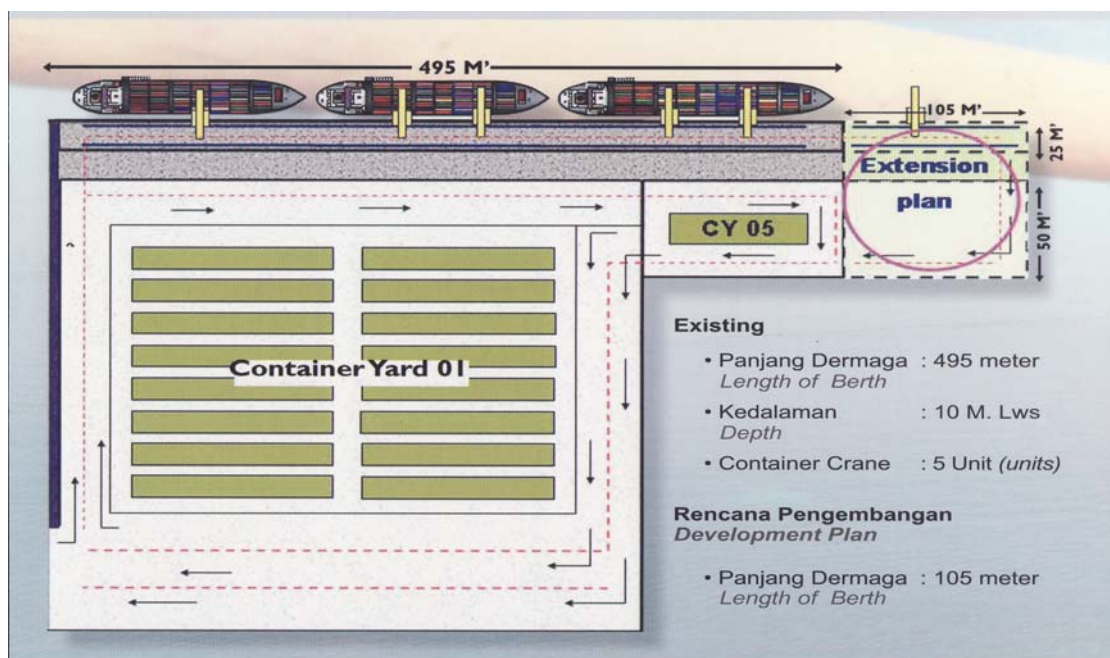
Fasilitas TPKS

NO	URAIAN	KET.
1.	Dermaga	495 M
2.	Container Yard (CY)	138.100 M2
3.	Contr.Freight Station (CFS)	9.600 M2
4.	DEPO MT Container	5.300 M2

Peralatan Handling

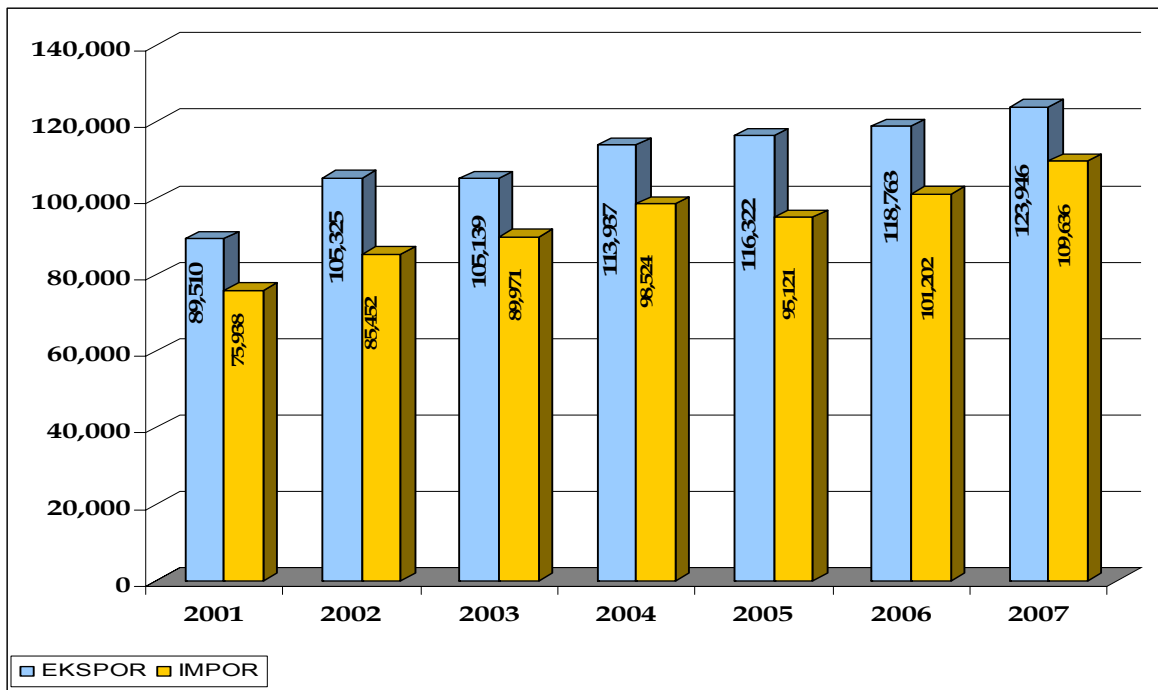
NO	NAMA PERALATAN	JUMLAH
1	CONTAINER CRANE	5 UNIT
2	RUBBER TYRED G.	11 UNIT
3	TOP LOADER	3 UNIT
4	SIDE LOADER	2 UNIT
5	HEAD TRUCK	20 UNIT
6	CHASSIS	22 UNIT
7	FORKLIFT ELECTRIC	6 UNIT

RENCANA PENGEMBANGAN TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

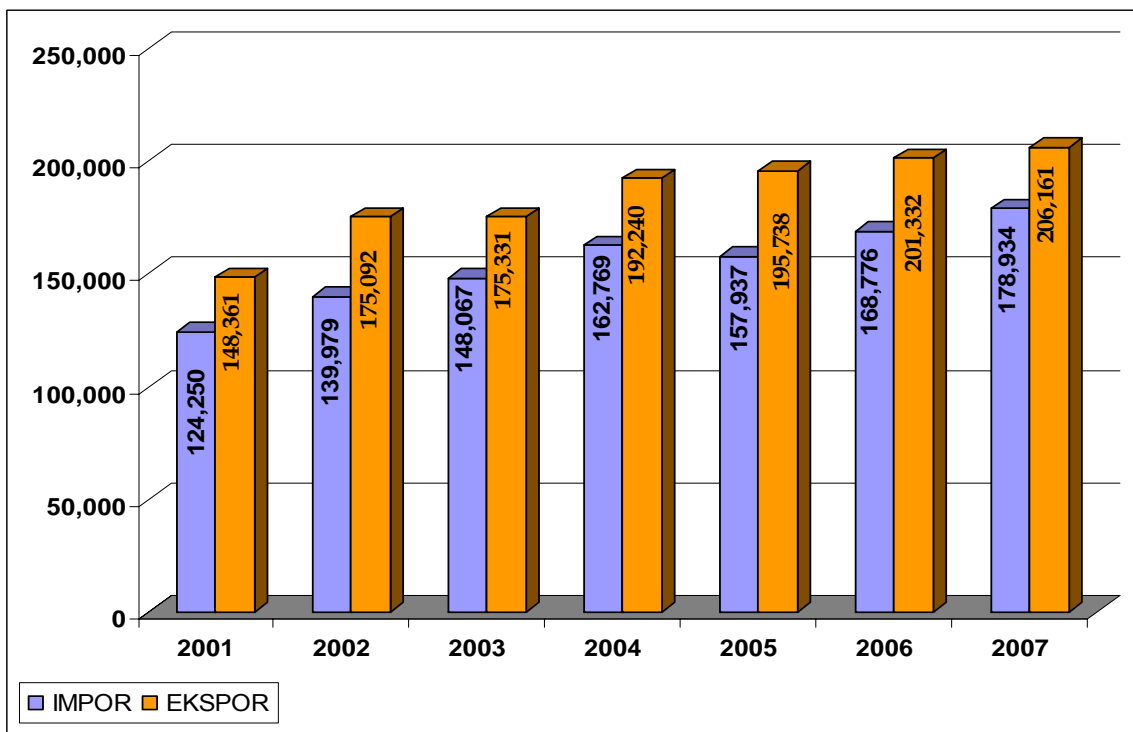




Container Traffic (In Box) 2001 - 2007



Container Traffic (In TEU) 2001 - 2007



JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN
LOKASI : TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

NO	HARI	TANGGAL	WAKTU	JUMLAH RESPONDEN	
				EKSPOR	IMPOR
1	Rabu	28-05-2008	11.40 s/d 15.05 WIB	41	21
2	Jum'at	30-05-2008	13.00 s/d 16.10 WIB	24	16
3	Selasa	03-06-2008	11.30 s/d 14.00 WIB	5	14
4	Kamis	05-06-2008	12.30 s/d 15.00 WIB	-	9
5	Jum'at	06-06-2008	13.00 s/d 16.00 WIB	-	10