



Peningkatan kinerja operasional perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Enjeli Somar^{1*}, Asep Suparman², Paulus Raga³

^{1,2,3}Direktorat Pascasarjana, Magister Manajemen Transportasi, Institusi Transportasi dan Logistik Trisakti (ITL Trisakti), Indonesia

*Corresponding author: angelmarleen27@gmail.com

Article Info:

Received : Juli 2021

Revised : September 2021

Accepted : September 2021

DOI : [10.21067/mbr.v5i2.5904](https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5904)

Copyright : Management and Business Review

Keywords : Service quality, port facilities, container stacking places, performance operations, customer satisfaction

Abstract: The purpose of this study is to determine the effect of service quality, port facilities, and container stacking places on operational performance in increasing the level of customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative method with descriptive type and the data analysis technique uses Path Analysis. The population in this study were 100 respondents consisting of workers in Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) companies and JPT customers. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Based on the results of the study, it can be revealed that among the quality of service, port facilities, and container storage places, only JPT customer satisfaction with port facilities affect customer satisfaction, both direct and mediated by operational performance.

Abstrak: Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap kinerja operasional dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan jenis deskriptif serta teknik analisis datanya menggunakan *Path Analysis*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang terdiri dari para pekerja di perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) dan pelanggan JPT. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat diungkap bahwa di antara kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas, hanya kepuasan pelanggan JPT yang fasilitas pelabuhan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, baik pengaruh langsung maupun dimediasi oleh kinerja operasional.

This is an open access article under the CC-BY licence.



Pendahuluan

Salah satu pelabuhan di wilayah timur yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini ialah Pelabuhan Merauke. Pelabuhan Merauke terletak di Kabupaten Merauke, Provinsi Papua yang berada pada wilayah kerja Pelindo IV (Persero). PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke yang beralamat di Jln. Yos Sudarso No. 9 Merauke ini merupakan pintu gerbang perekonomian di sektor Jasa Transportasi dan Logistik paling timur Indonesia.

Di tengah hambatan yang ada PT. Pelindo IV (Persero) selaku badan usaha yang menaungi jasa kepelabuhanan di wilayah timur Indonesia tetap terus berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan dan fasilitas jasa kepelabuhanan secara optimal kepada para operator pengguna jasa mereka. Semua itu dapat terlihat pada pengadaan penambahan peralatan-peralatan penunjang di beberapa pelabuhan di wilayah Papua, salah satunya pelabuhan Merauke. Hal tersebut dimaksudkan karena selama ini kegiatan bongkar muat kapal bisa mencapai 4 hari dan setelah dipasang fixcrane akan lebih cepat yakni cukup satu hari karena produktivitas meningkat dari 8 box per jam menjadi 24 box per jam per crane atau naik tiga kali lipat.

Pelabuhan Merauke menjadi perhatian khusus bagi pihak PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) dikarenakan selain merupakan satu dari tujuh pelabuhan yang akan ditingkatkan statusnya menjadi pelabuhan petikemas, pelabuhan Merauke juga terintegrasi dengan pelabuhan perikanan, dan menjadi tempat konsolidasi ekspor hasil perikanan. Untuk mendukung pernyataan yang telah diuraikan sebelumnya, hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang relevan oleh Kana (2017) yang menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Pelabuhan Indonesia IV(Persero) Cabang Merauke. Penelitian lainnya yang berkaitan yang pernah diteliti oleh Mulatsih *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kecepatan pelayanan bongkar muat terhadap kepuasan pelanggan, faktor fasilitas/peralatan bongkar muat terhadap kepuasan pelanggan, serta kepedulian petugas (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan. Alfiana *et al.* (2017) menyatakan bahwa fasilitas pokok dan penunjang pelabuhan penting untuk mencapai kepuasan pengguna.

Maksud penelitian ini untuk melihat apakah kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas yang disediakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) IV Cabang Merauke telah secara langsung mempengaruhi kinerja operasional para operator Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang beroperasi di Pelabuhan Merauke.

Pengukuran kualitas pelayanan menurut Tiza dan Susanti (2019) dapat menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan

menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Fasilitas pelabuhan menunjukkan bahwa kapasitas terminal sangat bergantung kepada kemampuan peralatan dan fasilitas pelabuhan dalam melakukan serta mendukung kegiatan bongkar muat. Kinerja fasilitas pelabuhan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan pelabuhan kepada pengguna pelabuhan (kapal dan barang), yang tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja fasilitas pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik. Kinerja suatu pelabuhan dapat di evaluasi dari sudut pandang efisiensi teknis, efisiensi biaya dan efektifitas. Efektifitas terkait dengan seberapa baik pelabuhan menyediakan pelayanan arus barang kepada pengguna perusahaan pelayaran atau pun ekspedisi (Putra & Djalante, 2016).

Menurut Suryantoro *et al.* (2020) depo atau tempat penumpukan petikemas adalah "Area diluar pelabuhan yang menyediakan layanan jasa pergudangan untuk menampung muatan atau transit muatan sebelum dinaikan atau diturunkan dari kapal". Dalam upaya mengukur kinerja operasional tentu saja ada berbagai faktor yang harus diteliti apakah pengaruh yang ada memberikan dampak terhadap kinerja seseorang sehingga menjadi penilaian atas tingkat produktivitas terhadap perusahaan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri (Afthanorhan *et al.*, 2019; Farooq *et al.*, 2018; Gong & Yi, 2018; Hendra, 2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Asnawi, 2017). Selanjutnya dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Asnawi, 2017). Nurfarida (2015) menyatakan aspek kualitas layanan yang perlu diperhatikan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan adalah perlu memperhatikan persyaratan layanan, keadilan layanan, dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Sejalan dengan pendapat tersebut dimana tingkat kepuasan didukung oleh faktor kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan pelayanan dan kenyamanan lingkungan (Janto, 2014).

Beberapa studi terdahulu yang dilakukan pada perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi menjelaskan beberapa hal yang menghubungkan setiap variabel yang digunakan didalam penelitian ini, seperti lokasi dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa (Kana, 2017). Faktor lainnya; pelayanan bongkar muat terhadap kepuasan pelanggan, faktor fasilitas/peralatan bongkar muat terhadap kepuasan pelanggan, serta kepedulian petugas

(emphaty) terhadap kepuasan pelanggan memiliki peran dan pengaruh yang positif (Mulatsih *et al.*, 2018). Tanjung *et al.* (2021) dan Nurcahyo *et al.* (2017) menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas akan berkontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan, sejalan dengan itu Subhan (2018) menyatakan bahwa aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelabuhan adalah terkait ketersediaan fasilitas yang memadai seperti penerangan yang cukup, kebersihan, ketersediaan rambu-rambu, maupun ketersediaan sistem pengamanan.

Hasil yang berbeda lainnya bahwa Kinerja Pelayanan/Operasional PT. Pelabuhan Indonesia IV masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan (Saribanon *et al.*, 2018). Temuan penelitian Fadillah dan Haryanti (2021) mengungkapkan bahwa hanya kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna pelabuhan, sedangkan fasilitas pelabuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Oleh karena itu tujuan penelitian ini menjadi penting untuk mengukur hubungan pengaruh kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap kinerja operasional yang merupakan variabel mediasi yang bertindak menghubungkan serta memberikan efek terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pencapaian kinerja operasional adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

- H1: Faktor kualitas layanan memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi.
- H2: Faktor fasilitas pelabuhan memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi.
- H3: Faktor tempat penumpukan petikemas memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi.
- H4: Faktor kualitas layanan memberikan pengaruh langsung bagi perusahaan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- H5: Faktor fasilitas pelabuhan memberikan pengaruh langsung bagi perusahaan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- H6: Faktor tempat penumpukan petikemas memberikan pengaruh langsung bagi perusahaan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- H7: Faktor kualitas layanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja operasional perusahaan.
- H8: Faktor fasilitas pelabuhan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja operasional perusahaan.
- H9: Faktor tempat penumpukan petikemas memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja operasional perusahaan.

Metode

Tempat penelitian akan dilakukan di perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) yang berlokasi di Kabupaten Merauke, Provinsi Papua serta para pelanggan pengguna jasa bongkar muat di Pelabuhan Merauke. Populasi penelitian adalah perusahaan JPT yang masih aktif beroperasi di Pelabuhan Merauke dan juga para pelanggan dari JPT itu sendiri yang dijelaskan sebagai pihak yang mendapatkan dampak dari peningkatan kinerja operasional JPT. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jenis *purposive sampling*. Dengan teknik tersebut setiap responden dalam penelitian ini dipilih melalui *screening question* yaitu dengan menentukan kriteria responden harus benar-benar masih aktif serta memiliki pengalaman bekerja di perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi minimal 2 tahun. Dan bagi pihak pelanggan ialah mereka yang memiliki masa kontrak kerja dengan pihak JPT lebih dari 5 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 yang melibatkan para responden dari perusahaan JPT dan para pelanggan JPT.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Aspek	Variabel	Indikator
Integritas Pelayanan	Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi Kerja • Efektifitas Kerja • Integritas
Kecepatan Kegiatan Bongkar Muat	Fasilitas Pelabuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dan Ketepatan Kerja • Optimasi Peralatan Kerja
Lokasi / Area Kerja	Tempat Penumpukan Petikemas	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan Kerja Sehat, aman, dan nyaman
Profitabilitas	Kinerja Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan Usaha • Kemampuan Kerja
Produktifitas	Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu Tiba Kapal • Waktu Bongkar Muat • Kelayakan Muatan

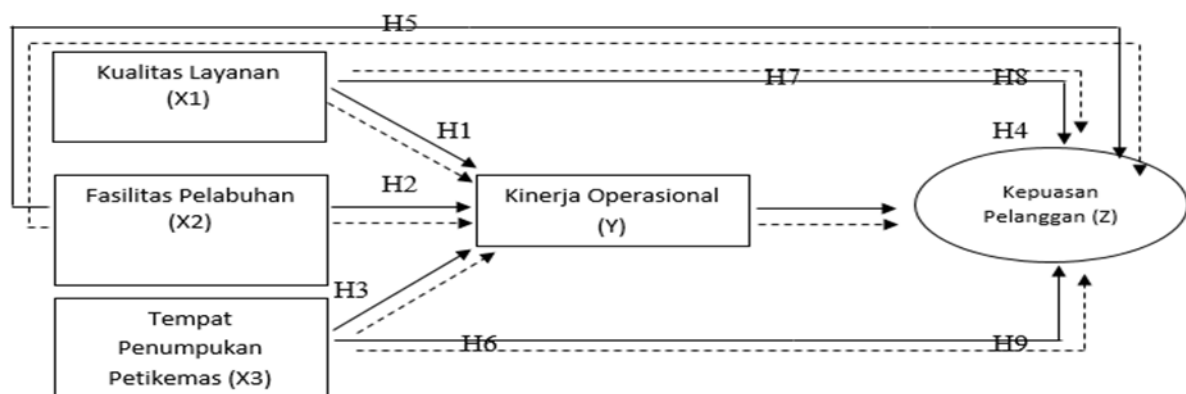
Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan Skala Likert lima poin, mulai dari 1 untuk Sangat tidak setuju sampai 5 untuk Sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Sebelum dilakukan pengujian analisis dilakukan pengujian asumsi terhadap data yang ada, dengan tujuan agar data yang digunakan mempunyai ketegasan dalam perkiraan, tidak bias dan bersifat tetap. Pengujian asumsi yang dilakukan ialah Uji

Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi. Pada penelitian ini digunakan model penelitian yang disajikan pada gambar 1.

Posisi atau peran dari variabel *intervening* kinerja operasional dalam penelitian ini bersifat fleksibel, dimana variabel kinerja operasional akan dianggap sebagai variabel mediasi jika memberikan pengaruh atau efek penghubung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Namun sebaliknya jika variabel kinerja operasional tidak mampu memberikan peran penghubung maka diasumsikan bahwa Variabel Y merupakan Variabel Dependen, hal tersebut sejalan dengan H1, H2 dan H3 dalam penelitian ini.

Keterangan :



Garis Langsung = Menjelaskan terdapat pengaruh langsung.

Garis Putus-Putus = Menjelaskan terdapat pengaruh tidak langsung.

Gambar 1. Model Penelitian

Model Sub Struktur 1

Pengaruh langsung dari variabel independen X_1 , X_2 , X_3 terhadap variabel intervening Y dan serta dampak pengaruh lainnya dari variabel independen X_1 , X_2 , X_3 terhadap variabel dependen Z tanpa melalui variabel intervening Y.

Tujuan yang ingin dicapai dalam memodelkan hubungan antara variabel pada sub struktur 1 ini ialah untuk dapat melihat kemampuan faktor kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas, secara langsung memberikan pengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan serta juga untuk melihat sejauh mana faktor kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas secara langsung dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tanpa melalui kinerja operasional.

Model Sub Struktur 2

Pengaruh tidak langsung dari variabel independen X_1 , X_2 , X_3 terhadap variabel Z melalui variabel intervening Y. Tujuan yang ingin dicapai dalam memodelkan

hubungan antara variabel pada sub struktur 2 ini ialah untuk dapat melihat kemampuan faktor kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas, secara tidak langsung memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan melalui kinerja operasional perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi.

Hasil

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen dan variabel dependen terhadap variabel intervening. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan Analisis Jalur (*Path Analysis*) menggunakan SPSS 20 yaitu dengan strategi *causal step dan product of coefficient*. Pada strategi *causal step*, kriteria hipotesis (H_a) diterima apabila nilai Sig < 0,5 untuk pengaruh langsung baik secara simultan (Nilai F- hitung) maupun parsial, ditambah dengan melihat nilai t untuk melihat pengaruh secara parsial yaitu t-hitung > t-tabel.

Untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung maka digunakan strategi *Product of Coefficient* dengan melihat nilai Z > 1.96, meskipun apabila dari variabel independen ke variabel intervening signifikan dan variabel intervening ke variabel dependen juga signifikan, maka dapat di asumsikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari variabel independen ke variabel dependen melalui variabel intervening.

Kemampuan Kualitas Layanan, Fasilitas Pelabuhan, dan Tempat Penumpukan Petikemas Mempengaruhi Kinerja Operasional

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R square (R^2) 0,122 yang berarti bahwa kualitas layanan (X_1), fasilitas pelabuhan (X_2), dan tempat penumpukan petikemas (X_3) memberikan kontribusi terhadap kinerja operasional (Y) sebesar 12,2% sedangkan sisanya sebesar 87,8% kontribusi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kinerja operasional (Y) dapat diterangkan dengan menggunakan variabel kualitas layanan (X_1), fasilitas pelabuhan (X_2), tempat penumpukan petikemas (X_3) adalah sebesar 12,2%.

Dari hasil observasi yang dilakukan dilokasi penelitian dapat dijelaskan bahwa 87,8% merupakan faktor lainnya seperti Sispro bongkar muat yang belum berjalan optimal sebagaimana mestinya. Selain itu jarak tempuh alur pelayaran yang jauh dan medan berkelok serta pendangkalan yang besar disekitar area tambat pelabuhan. Dapat dijelaskan juga bahwa kondisi pasang surut yang tidak menentu menjadi faktor lainnya yang menghambat pergerakan kapal untuk menurunkan dan mengangkat muatan di Pelabuhan Merauke, hal tersebut menjadikan penjadwalan masuk dan keluarnya kapal tidak menentu. Penjadwalan yang terganggu secara langsung sangat mempengaruhi para Perusahaan Jasa Bongkar Muat memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Faktor lainnya yang perlu diketahui juga bahwa

keadaan struktur akses jalan dari dan ke area pelabuhan masih sangat perlu ditingkatkan sebab keadaan lebar jalan saat ini kurang memungkinkan kendaraan muatan yang lebih besar. Tingkat kekuatan jalan juga perlu diperhatikan karena sering terjadi kerusakan hingga saat ini, mengingat kekuatan jalan yang disediakan hanya maksimal untuk dilewati kendaraan bermuatan 30 ton sedangkan yang terjadi dilapangan, penggunaan jalan raya juga dimanfaatkan oleh kendaraan dengan bobot muatan di atas 30 ton.

Selanjutnya berdasarkan hasil Uji F diperoleh nilai F-hitung (8.781) > F-tabel (2,466), dengan demikian maka terdapat pengaruh antara variabel X1, X2, X3 dan Y secara simultan terhadap variabel Z, dengan demikian model regresi layak untuk analisis lebih lanjut.

Model Sub Struktur 1

Hasil Uji Analisis Jalur Variabel Kualitas Layanan, Fasilitas Pelabuhan, dan Tempat Penumpukan Petikemas Terhadap Kinerja Operasional (*Output Coefficients*).

Tabel 2. Analisis Model Sub Struktur 1a

Variabel	B	Standard Error	Standardized Beta	t	Sig.
Kualitas layanan (X1)	0,038	0,136	0,031	0,282	0,778
Fasilitas pelabuhan (X2)	0,280	0,110	0,277	2,554	0,012
Tempat penumpukan petikemas (X3)	0,181	0,106	0,168	1,707	0,091

Dependent variable: Kinerja Operasional (Y)

Berdasarkan hasil analisis model sub struktur 1 pada table 2 antara kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap kinerja operasional, diperoleh hasil hanya fasilitas pelabuhan (X2) terbukti berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja operasional (Y) dimana nilai Sig. 0,012 < 0,05, dengan demikian H2 diterima. Sedangkan untuk kualitas layanan (X1) dan tempat penumpukan petikemas (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional (Y), dimana nilai Sig. > 0,05, dengan demikian H1 dan H3 ditolak.

Hasil Uji Analisis Jalur Kualitas Layanan, Fasilitas Pelabuhan, Tempat Penumpukan Petikemas dan Kinerja Operasional Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis diperoleh nilai $R^2 = 0,270$ dengan demikian pengaruh kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, tempat penumpukan petikemas, dan kinerja operasional terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara simultan adalah sebesar 27.0% atau variabilitas tingkat kepuasan pelanggan (Z) dapat diterangkan oleh variabel X1, X2,

X3 dan Y sebesar 27% dan sisanya 73% disebabkan oleh variabel atau faktor lainnya diluar model.

Berdasarkan dari pengamatan langsung di lapangan dapat diterangkan bahwa kemungkinan 73% faktor lainnya yaitu bahwa masih kurangnya kesadaran kesehatan dan keselamatan kerja di area kerja bongkar muat di Pelabuhan Merauke. Penjelasan ini dikuatkan atas hasil observasi dilapangan yang mana para pekerja buruh pelabuhan TKBM maupun penyedia jasa dalam hal ini anggota Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) yang dalam melakukan kegiatan bongkar muat masih mengabaikan K3 dalam bekerja, dengan demikian ancaman kesehatan dan keamanan kerja sangat rentan terjadi di area kerja bongkar muat.

Hal lainnya yang disayangkan juga masih sering melihat para buruh TKBM yang datang bekerja di area pelabuhan dalam keadaan pengaruh alkohol. Faktor berikut yang ditemukan bahwa jam mulai dan selesai bekerja masih belum disiplin, terkadang TKBM berhenti bekerja sebelum jam operasional yang semestinya, padahal pihak PT.Pelindo IV Persero Cabang Merauke telah berlakukan sistim waktu agar lebih disiplin bekerja, ini terlihat dari pemasangan bel (sirene) waktu yang terpasang di area bongkar muat. Demikian kemungkinan-kemungkinan contoh faktor lainnya yang dapat peneliti uraikan dalam menjelaskan 73% faktor lainnya diluar dari variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Analisis Model Sub Struktur 1b

Variabel	B	Std Error	Standardized Beta	t	Sig.
Kualitas layanan (X ₁)	0,001	0,124	0,001	0,010	0,992
Fasilitas pelabuhan (X ₂)	0,274	0,103	0,273	2,655	0,009
Tempat penumpukan petikemas (X ₃)	0,106	0,098	0,099	1,079	0,283
Kinerja operasional (Y)	0,336	0,093	0,338	3,613	0,000

Dependent variable: Kepuasan Pelanggan (Z)

Berdasarkan tabel 3 diketahui pengaruh secara parsial dari variabel kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas dengan melihat nilai signifikan pada taraf kesalahan 0,05 (5%). Variabel kualitas layanan (X₁) memiliki nilai signifikan 0,992 > 0,05 yang berarti kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan tingkat kepuasan pelanggan (Z), maka H₄ ditolak. Selanjutnya variabel fasilitas pelabuhan (X₂) memiliki nilai signifikansi 0,009 < 0,05, yang berarti fasilitas pelabuhan pengaruhnya signifikan, maka terdapat pengaruh langsung fasilitas pelabuhan (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Z), dengan demikian H₅ diterima. variabel tempat penumpukan petikemas (X₃) memiliki nilai signifikan 0,283 > 0,05 yang berarti tempat penumpukan petikemas tidak berpengaruh signifikan, maka H₆ ditolak.

Model Sub Struktur 2

Model Sub Struktur 2 peran kinerja Operasional (Y) sebagai variabel intervening, maka untuk itu perlu dilakukan analisis lanjutan secara statistik agar dapat diketahui apakah ada mediasi sempurna dengan cara melihat koefisien c, signifikan secara statistik. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap tingkat kepuasan pelanggan, digunakan uji Sobel Test, pada strategi *Product Of Coefficient*. Strategi ini dinilai lebih mempunyai kekuatan secara statistik dari pada metode formal lainnya termasuk pendekatan Baron dan Kenny (Porter *et al.*, 2014). Uji Sobel dilakukan dengan bantuan Software kalkulator Sobel test yang dihitung secara online pada alamat website berikut: <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>.

Tabel 4. Hasil Uji Sobel Test

Variabel	Z	Hasil
Kualitas layanan	0,279	Non mediasi
Fasilitas pelabuhan	2,081	Mediasi
Tempat penumpukan petikemas	1,544	Non mediasi

Dari hasil Uji Sobel pada tabel 4 nilai Z untuk variabel kualitas layanan, dan tempat penumpukan petikemas masing-masing kurang dari 1.96 (nilai Z tabel pada taraf 5%), sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kinerja operasional tidak berperan sebagai mediasi secara signifikan kualitas layanan dan tempat penumpukan petikemas terhadap kualitas layanan, dengan demikian H7 dan H9 ditolak. Selanjutnya nilai Z fasilitas pelabuhan lebih besar dari 1,96 dengan demikian kinerja operasional berperan sebagai mediasi fasilitas pelabuhan terhadap kualitas layanan, dengan demikian H8 diterima.

Berdasarkan hasil pengujian maka dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas layanan dan variabel tempat penumpukan petikemas tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan, selain itu tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional. Hal ini didukung pula dari hasil Sobel Test dimana pengaruh kualitas layanan dan variabel tempat penumpukan petikemas terhadap kualitas layanan tidak dimediasi oleh kinerja operasional.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas yang disediakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) IV Cabang Merauke telah secara langsung mempengaruhi kinerja operasional para operator Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang beroperasi di Pelabuhan Merauke. Selain tujuan mengukur pengaruh kualitas

layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap kualitas layanan, dalam penelitian ini juga akan dianalisis lebih lanjut apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dimediasi kinerja operasional.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa fasilitas pelabuhan yang diberikan oleh PT. Pelindo IV Cabang Merauke secara signifikan mempengaruhi peningkatan kinerja operasional, sedangkan kualitas layanan dan tempat penumpukan petikemas tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, dengan demikian H2 diterima, sedangkan H1 dan H3 ditolak. Ini membuktikan peran fasilitas pelabuhan sangat penting dan perlu diperhatikan agar dapat menunjang kegiatan atau kinerja perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi yang beroperasi di Pelabuhan Merauke. Fasilitas pelabuhan memang sangat penting mengingat untuk dapat menunjang operasional kegiatan kerja di area pelabuhan, fasilitas yang baik dan lengkap dibutuhkan untuk membantu pergerakan barang di pelabuhan baik memuat maupun membongkar. Temuan peneliti ini mendukung hasil penelitian Kana (2017); Mulatsih *et al.* (2018); Subhan (2018); Tanjung *et al.* (2021) dan Nurcahyo *et al.* (2017) bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas pelabuhan, baik fasilitas utama maupun penunjang menjadi faktor penting untuk mencapai kepuasan pengguna (Alfiana *et al.*, 2017).

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa hanya fasilitas pelabuhan dari PT. Pelindo IV Cabang Merauke secara signifikan mempengaruhi secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dan tempat penumpukan petikemas tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian H5 diterima, sedangkan H4 dan H6 ditolak. Ini membuktikan peran fasilitas pelabuhan sangat penting dan perlu diperhatikan agar dapat menunjang kepuasan pelanggan Jasa Pengurusan Transportasi yang beroperasi di Pelabuhan Merauke. Berdasarkan temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa hanya variabel fasilitas pelabuhan yang terbukti berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, serta berpengaruh tidak langsung melalui kinerja operasional. Jadi kinerja operasional berperan sebagai mediasi atau intervening pengaruh fasilitas pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian H8 diterima. Kinerja operasional tidak memediasi pengaruh kualitas layanan dan tempat penumpukan petikemas terhadap kepuasan pelanggan, jadi H7 dan H9 ditolak.

Peran kinerja operasional sangat penting memainkan peran dalam memediasi pengaruh fasilitas pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hal tersebut memberikan gambaran bahwa fasilitas pelabuhan jika dimanfaatkan secara optimal bukan saja mampu mendorong kinerja operasional yang lebih baik, namun juga memberikan dampak lainnya terhadap faktor kepuasan pelanggan, dengan kata lain fasilitas pelabuhan yang baik dan memadai akan mampu banyak memberikan efek terhadap para pemangku kepentingan, baik operator JPT sebagai pengguna jasa kepelabuhanan dan juga para konsumen atau pelanggan pengguna jasa JPT.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian atas pengujian tiga variabel utama kualitas layanan, fasilitas pelabuhan, dan tempat penumpukan petikemas terhadap kinerja operasional dalam mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan maka terdapat simpulan penting, dimana hanya fasilitas pelabuhan terbukti berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan, dimana pengaruh tidak langsung tersebut dimediasi oleh kinerja operasional. Untuk variabel kualitas layanan dan tempat penumpukan petikemas dari hasil analisis menunjukkan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik langsung maupun tidak langsung.

Kesanggupan PT.Pelindo IV Cabang Merauke dalam memfasilitasi peralatan bongkar muat di Pelabuhan Merauke sangat baik, namun yang perlu diperhatikan bahwa kecepatan bongkar muat kapal dalam menurunkan dan menaikkan muatan di area pelabuhan harus disertai dengan kapasitas lapangan tempat penumpukan yang memadai, ini menggambarkan bahwa setiap langkah upaya yang diambil harus diukur secara menyeluruh agar tidak terjadi ketimpangan dalam sistim layanan. Temuan tersebut, peneliti menganggap perlu adanya sebuah departemen khusus di internal PT.Pelindo IV Cabang Merauke yang tugasnya menganalisis setiap aspek sebelum pengambilan keputusan itu terjadi. Analisis diperlukan agar setiap keputusan yang diambil tidak salah arah dan apa yang diharapkan tepat sasaran. Selain itu dari observasi yang dilakukan ditemukan masih banyak proses administrasi yang dilakukan secara offline ini sangat memakan waktu, diperlukan peremajaan sistim dimana mendigitalisasi seluruh proses administrasi agar mempercepat proses kegiatan bongkar muat di Pelabuhan Merauke.

Masih diperlukan penelitian lanjut terkait dengan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti budaya organisasi, sistem operasional, K3, atau faktor lainnya yang belum disebutkan, agar diperoleh temua penelitian lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alfiana, R., Wijayanto, D., & Jayanto, B. B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong, Lamongan. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 7 (1), 37–47.
- Asnawi, A. (2017). Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat dan EMKL (Studi pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(1), 1–13.

- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427–442. <https://doi.org/10.1002/mar.21096>
- Hendra, T. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 129–141. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1694>
- Janto, Y. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang pada Terminal Petikemas Semarang. *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 20(2), 145–154. <https://doi.org/10.14710/mkts.v20i2.9256>
- Kana, T. (2017). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke. *Proceeding TEAM*, 2, 672–682. <https://doi.org/10.23887/team.vol2.2017.207>
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Nurcahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The influence of facility and service quality towards customer satisfaction and its impact on customer loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23–29. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135–146. <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Porter, J., Hulbert-Williams, L., Chadwick, D., Vicary, S., Young, A., Hicks, S., Hamill, R., Carson, S., Dorahy, M., Meddick, L., Bampouras, T. M., Miller, P. K., Knudson, B., Coyle, A., Beestin, L., Hugh-Jones, S., Gough, B., Alase, A., Semlyen, J., ... Barker, C. (2014). Covariance structure analysis Title for health-related indicators in the elderly at home with a focus on subjective health.

- Disability and Rehabilitation*, 20(1), 87–108. <https://doi.org/10.1080/14768320500230185>
- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6(1), 433–443.
- Saribanon, E., Subandi, S., Hutahuruk, P. S., & Sitanggang, R. (2018). The Level of Customer Satisfaction Toward Vehicle Terminal Handling Performed by The Port Service Provider. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 1, 208–218. <https://doi.org/10.25292/atlr.v1i1.25>
- Subhan, A. (2018). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Jasa Pelabuhan Curah Pt. Krakatau Bandar Samudera Cilegon Menggunakan Metoda Servqual. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 2(2), 20–28. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v2i2.401>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B., Punama, D. W., & Haqi, M. (2020). Tenaga Kerja, Peralatan Bongkar Muat Lift ON/OFF, Dan Efektivitas Lapangan Penumpukan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Peti Kemas. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 156–169.
- Tanjung, A. R., Simanjorang, E. F., Prayoga, Y., & Limbong, C. H. (2021). The Effect of Company Image, Service Quality, and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction In Bank Muamalat Rantau Prapat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3032–3038. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2011>
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/hx87m>