

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB  
(PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM  
MEMANGKAS *BERTHING TIME* TERHADAP PENYELESAIAN ERROR  
SISTEM PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG**

**LAPORAN AKHIR**

**Oleh**

**Muhammad Reza Kurniawan**

**2001071007**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB  
(PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM  
MEMANGKAS *BERTHING TIME* TERHADAP PENYELESAIAN ERROR  
SISTEM PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG**

Oleh

**Muhammad Reza Kurniawan**

**2001071007**

**LAPORAN AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
AHLI MADYA (A.Md)**

**Pada**

**Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2025**

## ABSTRAK

### **ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB (PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM MEMANGKAS *BERTHING TIME* TERHADAP PENYELESAIAN ERROR SISTEM PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG**

**Oleh  
Muhammad Reza Kurniawan**

Baik atau tidaknya sistem manajemen transportasi sebuah terminal, dapat dilihat dari waktu tunggu sebuah kapal, untuk merapat semakin lamanya yang dibutuhkan sebuah kapal untuk merapat berarti sistem manajemen tersebut masih kurang baik, sebaliknya bila semakin sedikit waktu yang diperlukan oleh sebuah kapal untuk merapat atau bahkan dapat langsung merapat tanpa harus membuang waktu untuk menunggu berarti sistem manajemen PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung tersebut dapat dikatakan tertib dan lancar.

Waktu tunggu kapal atau *Waiting Time* (WT) untuk merapat adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu pelabuhan. Salah satu hal penting agar memiliki pelayanan prima maka, diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam melayani kapal yang akan sandar dan keluar di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Hal tersebut penting karena akan mempengaruhi berkurangnya waktu efektif dan akan mengakibatkan bertambahnya waktu tunggu di terminal tersebut.

kualitas pelayanan publik yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung saat ini penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif pada pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Cabang Panjang dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung hampir mencapai 100% untuk setiap hasil wawancara pada pertanyaan mengenai dimensi kepuasan pelanggan, artinya pelayanan jasa bongkar muat pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung cukup baik bagi kepuasan para pelanggan, hal ini juga diperkuat dengan data hasil survei dari kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung sangat baik sehingga mampu mempertahankan kepuasan dari para pelanggan, namun ada beberapa sub indikator yang harus ditingkatkan lagi dalam proses pelayanan, seperti adanya keamanan dalam proses bongkar muat, dan kebersihan yang ada di sekitar area pelabuhan. Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan keamanan dan kebersihan area pelabuhan agar terhindar dari kejadian Shortlanded yang menyebabkan banyaknya pencurian angkutan bongkar muat, dan memberikan pelayanan yang sangat baik, mulai dari pelayanan transaksi, oprasional, keamanan, kenyamanan, jaminan dan lain sebagainya

**Kata Kunci : Strategi, Penigkatan Pelayanan, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE IMPROVEMENT IN THE PPKB SYSTEM (SHIP AND GOODS SERVICE REQUEST) IN REDUCING BERTHING TIME FOR SYSTEM ERROR RESOLUTION AT PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG**

**By**  
**Muhammad Reza Kurniawan**

The quality of a terminal's transportation management system can be seen from the waiting time of a ship to dock. The longer it takes for a ship to dock, the less effective the management system is. Conversely, if the time required for a ship to dock is shorter, or if it can dock immediately without having to wait, it means that the management system of PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is orderly and efficient. Ship waiting time (WT) for berthing is the time a ship spends waiting to undergo activities within the port's water area, aiming to receive berthing services at the port or pier to carry out cargo loading and unloading activities at a port. One important aspect of providing excellent service is the need for speed and accuracy in serving ships that are about to berth and depart at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung. This is important because it will affect the reduction of effective time and result in increased waiting time at the terminal. The quality of public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is currently being studied using a qualitative descriptive approach, focusing on public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung Branch Panjang. Using the five dimensions of public service quality proposed by Zeithaml et al., it can be stated that the quality of public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is nearly 100% based on the results of interviews regarding questions regarding customer satisfaction dimensions, meaning that the loading and unloading services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung are quite good for customer satisfaction. This is also supported by survey data on customer satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung. Based on the research findings, it is known that the quality of service at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is very good, enabling it to maintain customer satisfaction. However, there are several sub-indicators that need to be improved in the service process, such as security during loading and unloading operations, and cleanliness around the port

area. Therefore, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is advised to further enhance and maintain port area safety and cleanliness to avoid Shortlanded incidents, which lead to increased theft of loading and unloading equipment, and to provide excellent service, including transaction services, operational efficiency, safety, comfort, guarantees, and others.

Keywords: Strategy, Service Improvement, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Judul Laporan Akhir : **ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN  
PADA SISTEM PPKB (PERMINTAAN  
PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM  
MEMANGKAS *BERTHING TIME*  
TERHADAP PENYELESAIAN ERROR SISTEM  
PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II  
PANJANG LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Reza Kurniawan**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001071007**

Program Studi : **DIII Manajemen Pemasaran**

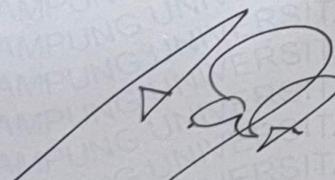
Jurusan : **Manajemen**

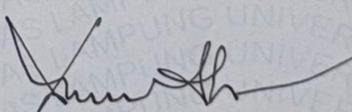
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui  
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
DIII Manajemen Pemasaran

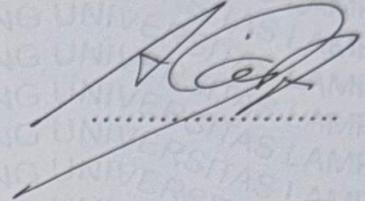
  
**Ahmad Faisol, S.E., M.M.**  
NIP. 197912312006041004

  
**Dr. Dorothy RH Pandjaitan, S.E., M.Si.**  
NIP. 19810126 200801 2 011

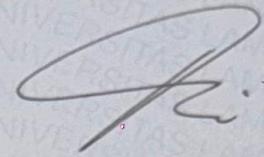
**HALAMAN PENGESAHAN**

**1. Tim Penguji**

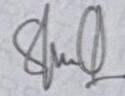
**Ketua Penguji : Ahmad Faisol, S.E., M.M.**



**Penguji Utama : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.**



**Sekretaris Penguji : Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum.**



**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Prof. Dr. Nalrobi, S.E., M.Si.**  
NIP 19660621 199003 1 003

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juni 2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Reza Kurniawan  
NPM : 2001071007  
Prodi : DIII Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul :

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB  
(PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM MEMANGKAS  
BERTHING TIME TERHADAP PENYELESAIAN ERROR SISTEM PADA PT.  
PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah di berikan oleh Universitas Lampung.

Bandar lampung, 15 Juni 2025

Yang Memberi Pernyataan,



Muhammad Reza Kurniawan

2001071007

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 28 Februari 2002 merupakan anak dari pasangan Bapak Yudy Hermanto,S.IP.,M.Si dan Ibu Yulinah

Peneliti menyelesaikan pendidikan di:

1. SDN 1 Sukarame Bandar Lampung
2. SMP Kartika II-2 Bandar Lampung
3. SMAN 10 Bandar Lampung

Terdaftar sebagai mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2020 melalui jalur Simanila (Seleksi Mandiri Masuk Universitas Lampung).

Pada tahun 2023 peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG. terhitung sejak 06 Januari sampai dengan 10 Februari 2023.

## **MOTTO**

*“(Beberapa pelajaran terbaik yang pernah kita pelajari diambil dari kesalahan masa lalu. Kesalahan masa lalu adalah kebijaksanaan dan kesuksesan masa depan).”*

**(Dale Turner)**

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya karya ini dapat terselesaikan

Kupersembahkan karyaku ini dengan segenap cinta kasih untuk

Kedua Orang tua tercinta

**Ayah Yudy Hermanto,S.IP.,M.Si**

**Ibu Yulinah**

Yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian yang begitu tulus, mendoakan dengan tiada henti, kesabaran serta pengorbanan yang tiada batas, dan segala dukungannya dalam setiap langkahku. Restumu yang membuat langkahku sampai pada tujuan yang ku raih.

## SANWACANA

### **Bismillahirrohmanirrohim.**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul **“ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB (PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM MEMANGKAS *BERTHING TIME* TERHADAP PENYELESAIAN ERROR SISTEM PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG”**.

Laporan akhir ini adalah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini banyak mendapatkan bimbingan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Dorothy Rouly H. Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi
5. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, dan masukan untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.
5. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. Selaku Penguji Utama yang telah memberikan waktu, nasihat dan arahnya dalam melengkapi kelengkapan Laporan Akhir ini.

6. Ibu Lidya Ayuni Putri, S.Pd., M.Hum. selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan waktu, nasihat dan arahnya dalam melengkapi kelengkapan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan yang telah memberikan saran dan nasihat selama ini.
8. Bapak Doni Febriyadi, A.Md selaku Staff Sekretariat D III Manajemen Pemasaran yang telah membantu memberikan informasi dan arahnya selama menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta pembelajaran yang berharga dan berguna bagi penulis.
10. Seluruh pihak Departemen PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung yang telah banyak memberikan kesempatan dan pengetahuan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan untuk menyusun Laporan Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungannya selama ini.

Bandar Lampung, 15 Juni 2025  
Peneliti,

Muhammad Reza Kurniawan  
2001071007

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	4
1.4 Manfaat Bagi Pengembangan Pengetahuan dan Bagi Industri Layanan Bongkar Muat.....	4
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Manajemen.....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.3 Pengertian Analisa.....	6
2.2 Pengertian Operasional.....	8
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Bongkar Muat.....	16
2.6 Hubungan antara Kesiapan Sistem Lama dan Sistem Baru.....	17
<b>BAB III.....</b>	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Metode Penelitian.....	22
3.4.1 <i>Data Reduction</i> (Redaksi Data).....	22
3.4.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data).....	22
3.4.3 <i>Conclusion Drawing Atau Verification</i> .....	22
3.4 Objek Kerja Praktik.....	23
<b>BAB IV.....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.2 Analisis Kesiapan Alat dan Prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.....	31
4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.....	35
4.4 Pengaruh Kesiapan Alat dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
4.5 Rekomendasi untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.....	38
4.6 Hasil Pembahasan.....	40
4.7 Implikasi Temuan Penelitian terhadap Rekomendasi untuk Meningkatkan Pelayanan.....	44
<b>BAB V.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50

### DAFTAR PUSTAKA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Laju pertumbuhan ekonomi beberapa Provinsi di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan tiap tahunnya, hal ini dilihat sejak digulirkannya konsep otonomi daerah, peningkatan pembangunan fisik maupun non fisik terus mengalami kemajuan yang sangat pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu faktor dari kemajuan tersebut adalah peranan pelabuhan sebagai prasarana transportasi laut. Hal ini juga dikaitkan dengan pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) dimana di dalamnya berperan industri-industri yang aktif dalam kegiatan ekspor import sehingga memerlukan sarana logistik yang memadai.

PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang logistik, khususnya pengelolaan dan pengembangan pelabuhan. Khususnya bongkar muat petikemas atau container untuk keperluan pengiriman barang dalam jumlah besar dan yang memerlukan penanganan khusus. Perusahaan yang bergerak dibidang seperti ini lebih cenderung mengutamakan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adanya perusahaan sejenis maka pelanggan memiliki ekspektasi (harapan) yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, jika pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan atau kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan berpindah ke perusahaan lain yang sejenis.

Baik atau tidaknya sistem manajemen transportasi sebuah terminal, dapat dilihat dari waktu tunggu sebuah kapal, untuk merapat semakin lamanya yang dibutuhkan sebuah kapal untuk merapat berarti sistem manajemen tersebut masih kurang baik, sebaliknya bila semakin sedikit waktu yang diperlukan oleh sebuah kapal untuk merapat atau bahkan dapat langsung merapat tanpa harus membuang waktu untuk menunggu berarti sistem manajemen PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung tersebut dapat dikatakan tertib dan lancar.

Waktu tunggu kapal atau *Waiting Time* (WT) untuk merapat adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu pelabuhan. Salah satu hal penting agar memiliki pelayanan prima maka, diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam melayani kapal yang akan sandar dan keluar di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Hal tersebut penting karena akan mempengaruhi berkurangnya waktu efektif dan akan mengakibatkan bertambahnya waktu tunggu di terminal tersebut.

Namun ada beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terkait kepuasan pelanggan terhadap alat dan prasarana pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung seperti dari penelitian terdahulu mungkin telah melakukan studi terhadap kepuasan pelanggan terkait dengan alat dan prasarana di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Namun, penelitian sekarang dapat memiliki fokus yang berbeda atau lebih spesifik, seperti melihat aspek-aspek tertentu dari alat dan prasarana yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, atau mengidentifikasi perubahan atau perbaikan yang telah dilakukan sejak penelitian terdahulu. Demikian, penelitian mengenai pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam mengembangkan penelitian mengenai kualitas layanan dan pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di sektor industri. Dalam laporan ini, peneliti bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode dengan mengumpulkan data dari narasumber yang merupakan pelanggan dari PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung yaitu dengan kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung akan sangat

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, akurasi, kehandalan, dan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan masalah pelanggan akan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. kesiapan alat dan prasarana memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Hal ini menunjukkan bahwa semakin memadainya kesiapan alat dan prasarana, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Ketersediaan alat yang memadai dan dalam kondisi baik di pelabuhan akan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Jika alat-alat seperti derek, kontainer, dan peralatan lainnya tersedia dengan cukup dan berfungsi dengan baik, pelanggan akan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kesiapan alat dan prasarana mereka.

Misalnya, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dapat memperbarui atau meningkatkan peralatan dan infrastruktur mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dapat meningkatkan pemeliharaan peralatan dan infrastruktur mereka untuk memastikan bahwa semuanya selalu dalam kondisi yang baik dan siap digunakan.

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Pada penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana kesiapan sarana dan prasarana berdampak pada kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan merumuskan permasalahan yang akan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan bongkar muat?
2. Apa saja manfaat yang diperoleh oleh penerapan sistem baru?

### **1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir**

Peneliti juga akan merumuskan tujuan dalam membuat laporan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan pelayanan untuk meminimalisir waktu bongkar muatan agar tidak menghambat kegiatan bongkar muatan yang telah menunggu cukup lama.

### **1.4 Manfaat Bagi Pengembangan Pengetahuan dan Bagi Industri Layanan Bongkar Muat**

Penelitian mengenai pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung memiliki manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri pelayaran dan logistik. Hasil penelitian dapat membantu memperkaya pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana kesiapan alat dan prasarana serta faktor lainnya dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan operasinya dan membuat perbaikan yang diperlukan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dalam meningkatkan kesiapan alat dan prasarana serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rekomendasi ini dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasinya, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Meningkatkan citra dan reputasi PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung di mata pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan melakukan penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperlihatkan komitmen dan upaya yang dilakukan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya, sehingga dapat memperkuat citra dan reputasi perusahaan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Manajemen**

##### **2.1.1 Manajemen**

Manajemen merupakan aktivitas dalam mengatur hingga mencapai target tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, Definisi menurut Stoner yang diterjemahkan oleh (**Handoko, 2015:8**) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut (**Terry, 2018:2**) yang dialih bahaasakan oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati, Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan manajemen adalah proses yang didalamnya terdiri dari perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan kepada para anggota perusahaan yang sudah dilakukan akurasi kemampuan sesuai dengan keahlian masing-masing dari setiap sumber daya manusia yang tersedia.

##### **2.1.2 Manajemen Pemasaran**

Sebelum membahas tentang manajemen pemasaran, maka perlu untuk mengetahui arti pemasaran itu sendiri. Pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang diinginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen (**Sudarsono, 2020:2**).

Manajemen pemasaran merupakan kegiatan yang direncanakan dan dijalankan oleh perusahaan. Perencanaan membutuhkan strategi dan keahlian yang tepat untuk menentukan rencana tersebut. Peran manajemen pemasaran dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, ini termasuk menyiapkan produk yang lebih inovatif, dengan memilih pangsa pasar yang diharapkan perusahaan, dan mempromosikan produk baru kepada pembeli yang potensial.

Menurut Tjiptono (2016:63), manajemen pemasaran secara keseluruhan yaitu cara perusahaan melakukan bisnis yang mempersiapkan, menentukan, dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sasaran.

Menurut Kotler dan Keller (2017:6), manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik.

Menurut Assauri (2018:12), manajemen pemasaran merupakan kegiatan menciptakan, mempersiapkan, melaksanakan rencana yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan. Berdasarkan ketiga pernyataan yang telah dijelaskan beberapa para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan ilmu yang diterapkan pada suatu bisnis agar tetap hidup melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program penciptaan konsep pemasaran.

*American Marketing Association (AMA)* mendefinisikan “*Marketing is a social process in which people and groups get what they want and need by creating, offering, and freely exchanging valuable items and services with others*”. Yang artinya pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan barang dan jasa dengan orang lain.

Sedangkan arti manajemen pemasaran adalah proses analisis, perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan program yang mencakup konsep, penetapan harga, dan distribusi produk atau jasa, serta ide-ide yang dirancang untuk

menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar untuk mencapai tujuan perusahaan (Suparyanto dan Rosad, 2015:1).

### 2.1.3 Pengertian Analisa

Menurut Komaruddin (2017), analisa atau analisis adalah suatu kegiatan atau proses berfikir untuk membagi dan menguraikan sesuatu secara keseluruhan menjadi bagian dari komponen bisa dikenal, dan dihubungkan satu sama lainnya. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda dan jika disatukan menjadi satu keseluruhan yang saling terpadu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia analisa adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebabmusabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).

a. *Not Operation Time* (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama kapal di Pelabuhan. Apabila *Not Operation Time* (NOT) telah ditentukan namun pada pelaksanaannya tidak sesuai dan cenderung mengalami penguluran waktu maka akan merugikan pihak dermaga maupun pihak kapal juga, menurut Hermaini Wibowo (2016).

b. Bongkar Muat

Di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar dan Muat Barang dari dan ke Kapal, BAB I Pasal 1 ayat 6 menjelaskan tentang Usaha Bongkar dan Muat Barang yaitu Usaha Bongkar dan Muat Barang adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan. Yang meliputi kegiatan bongkar muat menurut Martopo dan Giyanto (2016) adalah:

- 1) *Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk ke dalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat.
- 2) *Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali/jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/lapangan

penumpukan selanjutnya menyusun di gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya.

- 3) *Receiving/delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan/tempat penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya.
- 4) *Berthing Time* Menurut Suyono (2014) Waktu sandar kapal adalah waktu yang dipakai selama bertambat di dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar-muat yang dihitung sejak tali pertama terikat di dermaga sampai dengan lepasnya tali tambatan terakhir dari dermaga.

## 2.2 Pengertian Operasional

### a. *Gangway*

*Gangway* adalah jalan penghubung antara kapal dan dermaga yg dilakukan oleh petugas kapal berupa tangga yang membantu kru kapal naik dan turun diatas kapal bisa bergerak ke kiri dan ke kanan bahannya terbuat dari baja sehingga tahan dari ledakan, Soeharto (2016).

Ada berbagai jenis *gangway* yang digunakan dalam kegiatan menurut Siswadi (2015), hal yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Beam Brow fiberglass gangway*: Seperti namanya, *gangway* ini dibangun dari fiberglass. Lebar *gangway* tersebut adalah 24 kaki dan mereka dirancang untuk memenuhi kapal-kapal yang digunakan untuk kegiatan perang. Fitur lain dari *gangway* ini termasuk pegangan yang dapat dilipat dan permukaan yang benar-benar tidak tergelincir.
2. *Beam Brow Aluminium gangway*: Terbuat dari aluminium, *gangway* ini adalah dilas dan cukup tahan lama. Permukaan jalan adalah sedemikian rupa sehingga tidak ada masalah air terakumulasi. Juga permukaan licin non-ramp memastikan bahwa ada kecelakaan disebabkan. *Gangway* ini dirancang untuk memenuhi kapal dari berbagai ukuran sehingga setiap orang dapat memilih untuk aluminium tangga kapal
3. *Truss Brow Aluminium gangway*: landai ini dibangun dari aluminium tugas berat sesuai dengan standar industri yang diperlukan dan dirancang

untuk memenuhi kapal semua ukuran. Jalan yang memiliki permukaan yang kasar, sehingga orang-orang berjalan di jalan tidak slip.

4. *Aluminium gangway*: *gangway* ini telah dilipat menanggapi rel sehingga menyimpan mereka menjadi mudah. Permukaan aluminium *gangway* kasar (non-licin) sehingga tidak ada kecelakaan yang disebabkan. Jalan ini dirancang sedemikian rupa tidak mungkin ada air yang masalah penebangan.

b. *Boom Down/Up Boom down/up*

Taitu mengarahkan *STS Crane (Ship To Shore)* pada posisi kapal yang akan dibongkar sesuai instruksi *vessel foreman*, *Boom STS* mempunyai panjang 30-40 meter sehingga dapat digunakan untuk melayani kapal jenis Panamax dan mampu mengangkat beban hingga 60 ton dengan *system twinlift* (mampu mengangkat petikemas 2x20 kaki secara bersamaan).

c. *Vessel Berthing Time*

*Vessel Berthing Time* (menunggu kapal sandar sempurna) yaitu proses masuknya kapal ke pelabuhan menurut Denny J Najoran (2017), dengan prosedur:

1) *Kedatangan Kapal*

Kapal akan melakukan *Drop Anchor* terlebih dahulu. Kemudian, laporan kedatangan kapal tersebut akan dikirimkan kepada pihak-pihak terkait dalam proses *shipment*, untuk berkoordinasi membawa kapal ke dalam kolam pelabuhan. Dimana notabene membutuhkan kepastian posisi kapal karena banyaknya kegiatan labuh di berbagai titik pelabuhan. Ketika sampai di kolam pelabuhan, pada umumnya kapal yang datang akan melakukan atau menyampaikan beberapa info seperti di bawah ini:

a. *EOSP / End of Sea Passage*

b. *Arrival time*

c. *Dropped Anchor*

d. *NOR Tendered*

Terdapat banyak kegiatan di kolam pelabuhan, mulai dari kapal yang masuk silih berganti, penarikan tongkang yang dilakukan oleh tug, dan beberapa proses husbandary yang dilakukan pada saat kapal berlabuh. Banyaknya kegiatan ini tentu diikuti pula oleh banyaknya jumlah kapal di pelabuhan yang dapat menimbulkan kongesti/antrian untuk sandar, karena kendala kurangnya kapasitas sandar di dermaga/terminal.

## 2) Proses Naik

Pandu Setelah mendapat informasi bahwa kapal akan sandar pada waktu dan jam yang telah ditentukan, awak kapal tersebut akan mempersiapkan mesin dan mengangkat jangkar. Setelah sampai pada titik di mana kapal berlabuh, pandu akan naik ke atas kapal untuk mengambil alih navigasi dan mengarahkan alur pelayaran yang harus dilewati oleh kapal. Hal itu dilakukan karena kondisi dan informasi alur pelayaran di pelabuhan menjadi tanggung jawab pihak pandu. Sekadar informasi, kandas dalam proses pemanduan di pelabuhan tidak jarang terjadi loh, mates. Apabila hal itu sampai terjadi, maka akan ada banyak pihak yang dirugikan, khususnya pemilik kapal/ship owner. Oleh karena itu, pandu memiliki peran penting untuk memastikan kapal tidak menubruk kapal lain di sekitar kolam pelabuhan selama proses pengarahan ke dermaga.

## 3) Proses Penyandaran

Setelah melewati alur pelayaran, tugas pandu digantikan oleh tug, yang akan membantu proses pendempetan kapal ke dermaga untuk mempermudah proses mooring. Penggunaan jumlah tug yang berkisar antara satu sampai dua unit biasanya tergantung kebutuhan dan kondisi dalam penyandaran. Biasanya, kapal yang cukup besar atau kondisi angin yang cukup kencang di area penyandaran kapal membutuhkan tersedianya dua unit tug. Ketika kapal akan sandar, semua kru kapal yang bertugas sudah siap di posisinya, tergantung

apakah kapal akan bersandar di starboard side (sisi kanan) atau *port side* (sisi kiri). Umumnya, tim *mooring stand by* di posisi tali akan ditambatkan di masing-masing ujung *bolder*. Diperlukan koordinasi yang jelas dalam proses penyandaran yang dilakukan pihak kru kapal dan tim *mooring*. Agar kegiatan menambatkan kapal dapat berjalan dengan cepat, prosesnya diawali dengan menambatkan tali pertama yang disebut “*first line*”, kemudian disusul dengan tali berikutnya di bagian belakang kapal.

### **2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang optimal dari layanan konsumennya. Konsumen dapat memiliki penilaian yang sangat subjektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan suatu standar kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kualitas yang hendak diraih.

Menurut Lewis dan Booms(dikutip dalam Tjiptono dan Chandra, 2005; 121), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Wyckof (dikutip dalam Tjiptono 1996; 16), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan / dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif / buruk. Maka naik tidaknya kualitas

pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

### 2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan

Jasa Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2000; 52). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Sayangnya, jasa memiliki karakteristik *variability* sehingga kinerjanya kerap tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan syarat intrinsik (output dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur-unsur pelengkap jasa) sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi jasa.(Tjiptono, Chandra, dan Anastasia, 2004; 257).

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)(dikutip dalam Tjiptono & Chandra, 2005; 132-133) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa.

1. Reliabilitas (*reliability*), meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesiapan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

3. Kompetensi (*competency*), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses (*access*), yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, e-mail, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*), yaitu meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak ( seperti resepsionis, operator telepon, bell person, teller bank dan lain-lain.)
6. Komunikasi (*communication*), artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa / layanan yang ditawarkan.
7. Kredibilitas (*credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) menemukan adanya overlapping di antara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan and merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadi dan Sopiah, 2012).

Menurut Abdullah (2014), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Menurut Wilton (2012) kepuasan pelanggan adalah diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Adapun menurut Engel dalam Tjiptono (2015), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna jual di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler (2012) menekankan tiga hal penting dalam membangun kepuasan pelanggan, antara lain : Mutu, Pelayanan, dan Nilai. Untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang akan dipuaskan bukanlah hal yang mudah, karena disebabkan kebutuhan dan keinginan pelanggan selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Jika pelanggan merasa puas, maka ada kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang.

## **2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2012) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tiga indikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan, berkaitan dengan keberhasilan kinerja pemasaran yang dilakukan perusahaan karena konsumen dapat dikatakan puas terhadap produk atau jasa apabila kinerja pemasaran yang dilakukan telah sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Pengalaman baik terhadap pelayanan. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen membuatnya melakukan pembelian dilain waktu.
3. Keinginan untuk merekomendasikan, adalah bentuk dari luapan perasaan konsumen setelah mendapatkan produk (barang atau jasa) yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Sementara Tjiptono (2015) mengemukakan indikator kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

## **2.5 Bongkar Muat**

### **2.5.1 Pengertian Bongkar Muat**

Kegiatan bongkar muat adalah kegiatan membongkar barang – barang dari atas kapal dengan menggunakan crane dan sling kapal ke daratan terdekat di tepi kapal, yang lazim disebut dermaga, kemudian dari dermaga dengan menggunakan *lori, forklift*, dimasukkan dan ditata ke dalam gudang terdekat yang ditunjuk oleh

syahbandar pelabuhan. Sementara kegiatan muat adalah kegiatan yang sebaliknya. Operasi bongkar muat dari/ke kapal.

Menurut Rasyid et all (2016) Penyelenggara Bongkar Muat sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 60 Tahun 2014 adalah kegiatan usaha bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan yang mekanismenya meliputi stevedoring, cargodoring, dan receiving/delivery dan dilaksanakan oleh badan usaha yang memiliki izin usaha dan didirikan khusus untuk bongkar muat. Penyelenggara bongkar muat di pelabuhan dilaksanakan dengan menggunakan peralatan bongkar muat yang telah memiliki layak operasi, menjamin keselamatan kerja, dan dilaksanakan oleh tenaga kerja yang wajib memiliki sertifikat kompetensi. Bongkar muat mempunyai tiga kegiatan pokok yaitu;

- a. *Stevedoring* Adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/ tongkang/ truck atau memuat barang dari dermaga/ tongkang/ truk kedalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan crane kapal atau crane darat
- b. *Cargodoring* Adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali atau jala-jala didermaga dan mengangkat dari dermaga ke gudang atau lapangan penumpukan barang atau sebaliknya
- c. *Receiving/Delivery* Pekerjaan memindahkan barang dari timbunan tempat penumpukan digudang atau lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan dipintu gudang/ lapangan penumpukan atau sebaliknya

## **2.6 Hubungan antara Kesiapan Sistem Lama dan Sistem Baru**

Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018) melakukan penelitian untuk menginvestigasi hubungan antara kesiapan alat dan prasarana dengan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Berikut ini adalah tinjauan pustaka dari penelitian tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Menurut Rust dan Oliver (1994), kesiapan alat dan prasarana dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk menyediakan fasilitas dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks perusahaan jasa telekomunikasi, kesiapan alat dan prasarana mencakup jaringan telekomunikasi, perangkat keras, perangkat lunak, dan personel yang terampil.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kesiapan alat dan prasarana yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Voon, Kowang, dan Tan (2011) menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa perbankan di Malaysia.

Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan hasil yang berbeda. Menurut Woldie, Woldie, dan Molla (2013), kesiapan alat dan prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa internet di Ethiopia. Hasil penelitian yang berbeda ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik perusahaan, industri, atau negara.

Penelitian Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018) menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 140 responden pelanggan dari dua perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia perlu memperhatikan kesiapan alat dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018), terdapat hubungan yang signifikan antara kesiapan alat dan prasarana dengan kepuasan pelanggan di pelabuhan. Semakin baik kesiapan alat dan prasarana yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kesiapan alat dan prasarana kurang memadai, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan dapat berdampak pada citra perusahaan di mata pelanggan.

Oleh karena itu, berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu dan untuk menjawab kebutuhan dan tantangan PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung maka dalam konteks penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa kesiapan alat dan prasarana selalu terjaga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan harus memperhatikan faktor- faktor seperti ketersediaan alat dan prasarana yang memadai, kualitas alat dan prasarana.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Penggunaan metode kualitatif karena dalam penelitian tujuan dari peneliti adalah menganalisa bagaimana peningkatan pelayanan pada sistem PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang) dalam memangkas *berthing time* terhadap penyelesaian error sistem dengan pengujian berupa kata-kata atas dasar fakta-fakta yang terjadi berdasarkan informasi yang diperoleh sehingga tema penelitian ini adalah “**Analisis Peningkatan Pelayanan Pada Sistem PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang) Dalam Memangkas *Berthing Time* Terhadap Penyelesaian Error Sistem PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung**”

### **3.2 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Menurut (Arikunto, 2013:172) pengertian data primer adalah data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pengelola yang mengatur kedatangan dan keberangkatan bongkar muatan perahu di Pelabuhan Behaeni.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut (Sugiyono, 2019) Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau

laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Misalkan struktur organisasi, laporan pembelian, persediaan dan laporan penjualan.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang bersifat relevansi berdasarkan studi literatur, buku, dan jurnal penelitian terdahulu yang telah dilakukan, serta melalui internet untuk memperoleh data berdasarkan fenomena dan data-data objek yang dibutuhkan dalam penelitian.

#### **2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian yang dilakukan bersifat secara langsung dengan metode analisa berdasarkan kejadian, benda, dan suasana objek. Untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang sesuatu yang sedang terjadi yang berhubungan dengan judul penelitian ini, ada pun cara-cara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

##### **a. Observasi Non Partisipan**

Melakukan pengamatan secara langsung dilapangan pada PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung.

##### **b. Wawancara Mendalam**

Melakukan wawancara kepada pengelola yang bernama Ragil Arie yang merupakan informan kunci dalam penelitian ini dan berposisi sebagai kepala yang khusus mengelola *berthing time* dan informan pendukungnya merupakan karyawan yang berada di bawah arahan Ragil Arie.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi diperoleh dari area PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dengan melampirkan dokumentasi kegiatan pelabuhan pada saat waktu kegiatan bongkar muatan dilakukan.

### **3.4 Metode Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2016:246) mengemukakan teknik analisis data merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya nyata. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Reduction* (Redaksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/ Verification*.

#### **3.4.1 Data Reduction (Redaksi Data)**

Menurut (Sugiyono, 2016:247) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal penting, lalu dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

#### **3.4.2 Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Namun yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

#### **3.4.3 Conclusion Drawing Atau Verification**

Langkah terakhir ini berupa analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

### **3.5 Objek Kerja Praktik**

#### **3.5.1 Lokasi dan waktu kerja praktik**

##### **A. Lokasi**

Tempat pelaksanaan Program PKL atau Magang ini adalah di PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

##### **B. Waktu Kerja Praktik**

Program PKL atau Magang dilakukan selama 40 hari kerja yaitu dari tanggal 04 Januari sampai dengan 10 Februari 2023..

#### **3.5.2 Gambaran Umum Perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung**

PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung merupakan operator terminal multipurpose pertama di Indonesia dan berpengalaman dalam menangani kegiatan bongkar muat kargo curah cair, curah kering, general cargo dan lainlain. PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung telah beroperasi di 11 cabang Pelabuhan yang tersebar di seluruh wilayah strategis Indonesia yaitu Cabang Pelabuhan Tanjung Priok, Banten, Cirebon, Panjang – Lampung, Bengkulu, Palembang, Jambi, Pangkal Balam, Teluk Bayur – Padang, Tanjung Pandan dan Pontianak

PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan Nomor 27 tanggal 10 Juli 2013 yang dibuat dihadapan Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, S.H., M.Kn., Notaris di Jakarta yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Nomor AHU.42024.AH.01.01. Tahun 2013 tanggal 01 Agustus 2013, sebagaimana telah diubah dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perusahaan No. 76 tanggal 14 Maret 2014 yang dibuat dihadapan Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, S.H., M.Kn., Notaris di Jakarta yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-13799.AH.01.02. Tahun 2014 tanggal 17 April 2014, dan telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta nomor 5 tanggal 15

Januari 2020 yang dibuat di hadapan Julia Fitri Yani S.H., Notaris Pengganti dari Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, S.H., dari M.Kn Notaris di Jakarta

PT. Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung adalah salah satu anak perusahaan dari PT Pelindo Multi Terminal (Persero) yang merupakan salah satu subholding PT Pelabuhan Indonesia (Persero) dengan kepemilikan saham sebesar 99% dan PT Pelabuhan Investama Indonesia sebesar 1%. PTP Multipurpose memiliki 11 Cabang Pelabuhan yang tersebar 12 wilayah strategis Indonesia dan menangani berbagai aktivitas jasa kepelabuhanan.

#### **A. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung terdiri dari beberapa unit kerja yang saling terkait dan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung :

- **Direktur Utama**  
Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan manajemen PT Pelabuhan Indonesia II
- **Direktur Operasi dan Komersial**  
Bertanggung jawab atas operasional dan komersial PT Pelabuhan Indonesia II.
- **General Manager Cabang Panjang**  
Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan manajemen PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .
- **Manajer Operasi**  
Bertanggung jawab atas operasional pelabuhan dan pengelolaan alat bongkar muat di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .
- **Manajer Teknik**  
Bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan fasilitas dan prasarana di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .
- **Manajer Keuangan**

Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan dan administrasi di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

- **Manajer Sumber Daya Manusia**

Bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

- **Manajer Pemasaran dan Pengembangan Bisnis**

Bertanggung jawab atas pengembangan bisnis dan pemasaran di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

- **Supervisor Alat Berat**

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan perawatan alat berat di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

- **Supervisor Kepuasan Pelanggan**

Bertanggung jawab atas monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung .

Struktur organisasi PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung menunjukkan adanya pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas antar unit kerja yang berbeda. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan serta memastikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

### **3.4.2.1 Visi dan Misi**

#### **A. Visi**

Menjadi operator terminal multipurpose yang terdepan untuk maritime gateway di Indonesia.

#### **B. Misi**

1. Menyediakan pelayanan yang terintegrasi yang kompetitif dan berkelanjutan untuk mendukung ekosistem kerjasama guna menstimulasi pertumbuhan ekonomi nasional.

2. Menyediakan layanan terminal secara terintegrasi, berkualitas, dan modern demi memenuhi kebutuhan dan melampaui harapan semua pelanggan dan mitra.
3. Menumbuhkan Nilai perusahaan secara berkesinambungan bagi pemegang saham dengan memenuhi aspek aspek tata kerja perusahaan yang baik
4. Menerapkan budaya perusahaan yang dapat meningkatkan kenyamanan kerja dan profesionalitas karyawan.
5. Mewujudkan sistem 8erjasam nasional yang efektif dan efisien, ramah lingkungan, dan berkepedulian 8erjas yang membanggakan bangsa dan negara.
6. Dengan menerapkan Visi dan Misi di atas PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung Cabang Pangkalbalam dapat menerapkan Pola kerja dengan Kinerja yang lebih baik guna menunjang operasional dengan sistem kerja 24/7.

### 3.4.2.2 Roadmap Perusahaan



Gambar 3.2 Roadmap

Adapun roadmap perusahaan adalah sebagai berikut : PTP Multipurpose memiliki roadmap yang bertema “growth through expansion” kami harus berupaya untuk bekerja secara lebih kreatif dan selalu berusaha menanamkan

mindset untuk melakukan ekspansi dan peningkatan strategi market serta revenue streams baru dalam peningkatan market share perusahaan. Saya optimis, di tahun 2022 dengan kompetensi sumber daya manusia dan pengalaman PTP Multipurpose dalam mengelola bisnis non petikemas mampu memberikan nilai tambah kepada stakeholder maupun customer sekaligus peningkatan pendapatan perusahaan.

#### **3.4.2.3 Ruang Lingkup Perusahaan**

Kegiatan operasional PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung Cabang Panjang sebagai salah satu operator terminal di lingkungan IPC/PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) dalam mengembangkan core bisnisnya yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan bidang operator terminal multipurpose. Area operasional yang memiliki pembagian dermaga yaitu dermaga penumpang, dermaga petikemas, dermaga non petikemas, dermaga jembatan timbang/curah kering dan dermaga multipurpose. selain itu segmen usaha PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung Cabang Panjang saat ini adalah jasa handling general cargo, curah cair (CPO), dan curah kering (semen, batu bara, cangkang kelapa sawit dan lainnya). Jasa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, diantaranya stevedoring, cargodoring, penumpukan, receiving/delivery, lapangan dan penumpukan, dan pelayanan lainnya seperti pelayanan konsolidasi barang.

Manajemen PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung tetap berkomitmen memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan menciptakan pola operasional yang berbasis planning and control dengan tujuan agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien serta sesuai dengan keinginan dari pelanggan yaitu harga yang pasti, tepat waktu dan terjaminnya keamanan. Yang merupakan basic requirement yang diberikan oleh perusahaan untuk pemenuhan customer expectation yakni fix price, fix time, dan safety

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara indikator kepuasan pelanggan terhadap PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas dalam dimensi Tangible itu sudah cukup baik meski ada sedikit kekurangan yakni beberapa area lini pelabuhan yang tidak di kelola dengan baik , hal ini terlihat karena adanya penumpukan curah kering yang ada pada area pelabuhan sehingga menyebabkan adanya sisa-sisa aktivitas bongkar muat yang mengakibatkan area pelabuhan menjadi tidak steril, namun sudah ada penanganannya dan dapat dinilai 90%.
2. Pada dimensi Reliability semua indikator yang digunakan itu mendapatkan hasil respon yang baik dari para pelanggan dan dapat dinilai 100%
3. Dimensi Responsiveness ini dua indikator sudah baik dibuktikan dengan partisipasi pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kritik, atau saran, dan dapat dinilai 90%.
4. Dalam dimensi Assurance ini memperlihatkan hasil yang baik dimana setiap indikator itu memunculkan hal-hal yang positif dan dapat dinilai 100%.
5. Dan dimensi Emphaty ini juga memperlihatkan hasil yang positif untuk semua indikator dan dapat dinilai 100%

Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan terkait kualitas pelayanan publik yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung saat ini penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif pada pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Cabang Panjang dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikatakan bahwa kualitas

pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung hampir mencapai 100% untuk setiap hasil wawancara pada pertanyaan mengenai dimensi kepuasan pelanggan, artinya pelayanan jasa bongkar muat pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung cukup baik bagi kepuasan para pelanggan, hal ini juga diperkuat dengan data hasil survei dari kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

## **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

### **1. Bagi PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung sangat baik sehingga mampu mempertahankan kepuasan dari para pelanggan, namun ada beberapa sub indikator yang harus ditingkatkan lagi dalam proses pelayanan, seperti adanya keamanan dalam proses bongkar muat, dan kebersihan yang ada di sekitar area pelabuhan. Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan keamanan dan kebersihan area pelabuhan agar terhindar dari kejadian Shortlanded yang menyebabkan banyaknya pencurian angkutan bongkar muat, dan memberikan pelayanan yang sangat baik, mulai dari pelayanan transaksi, oprasional, keamanan, kenyamanan, jaminan dan lain sebagainya.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya faktor transaksi, perencanaan dan pengendalian, dan alat bantu bongkar muat yang ada pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, misalnya melalui wawancara dari beberapa

pelanggan secara mendalam, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Rasyid, Et.al, Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus, Ctk. Pertama Edisi Kedua, Prenada Media, Jakarta, 2005.
- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta:Penerbit Aswaja Pressindo
- Adrian, Payne, (2000), Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing, Andi Yogyakarta.
- Assauri, S. (2018). Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi). Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Griffin, Em. 2011. A First Look at Communication Theory. 8th ed. New York: McGraw-Hill.
- Husein, Umar. (2003). Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1.Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga. Kothler,Philip, Armstrong. 2017.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

## Jurnal

Adharianti, Marina. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pontianak. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 3 No. 4, Desember 2014.

Aditya Hapsari Ayuningtyas, Indi Djastuti, 2017, Analisis Pengaruh Pemberdayaan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pegawai PDAM Tirta Mordal Kota Semarang), *Jurnal Volume 6, Nomor 3 Tahun 2017*, Halaman 1-13.

Santoso, Septiadi, and Hening Widi Oetomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* 2.6 (2013): 1-20.